الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قسنطينة 2

معهد علم المكتبات

قسم علم المكتبات

رقم التسجيل:..........

أثر الثقافة التنظيمية
على تشارك المعرفة بالمكتبات الجامعية
دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات

تخصص: إدارة أعمال المكتبات ومراكز التوثيق

إعداد الطالبة: هناء فنيط

إشراف الأستاذ: أ.يوسف لمحنط

أعضاء لجنة المناقشة:

أ.د عبد المالك بن السبتي	جامعة قسنطينة 2	رئيسا
أ.يوسف لمحنط	جامعة قسنطينة 2	مشرفا ومقررا
د.زهير حافظي	جامعة الأمير عبد القادر	عضوا
د.عبد الحميد ريحان	جامعة قسنطينة 2	عضوا
د.مصطفى مزيش	جامعة قسنطينة 2	عضوا
أ.موسى حروش	جامعة قسنطينة 2	عضوا

السنة الجامعية:2012 - 2013

بسم الله الرحمن الرحيم

الإهداء

إلى والدي الكريمين التي أنارت دعواهما طريق نجاحي أمد الله في عمرهما وأصلح أعمالهما وألبسهما لباس الصحة وتاج العافية وقدرني على رضاهما

إلى زوجي الغالي ورفيق دربي الذي كان وما زال نعم العون لي بعد الله تعالى.

إلى إخوتي: عبد المنعم و زوجته وابنه، عبد الغفور، عبد القدوس، رمزي، محمد وأخواتي: وفاء وزوجها، إيمان، والصغيرة هند.

إلى صديقاتي: دلولتي ، وفاء، رفيقة، وهيبة، إيمان، رتيبة.

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين، و الصلاة و السلام على سيد المرسلين سيدنا محمد النبي الأمين، وعلى آله وصحبه أجمعين.إن الحمد و الشكر لله عز و جل الذي أعاننا على إنجاز هذا البحث، فالشكر لله أولا ثم جزيل الشكر و العرفان للأستاذ الفاضل لمحنط يوسف على تفضله

بالإشراف على هذا البحث،و على نصائحه و توجيهاته القيمة، التي كان لها الأثر الكبير في إتمام هذا البحث.

قائمة المحتويات:

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

مقدمة عامة

تمهيد

يعد موضوع ثقافة المنظمة والبحث في خصائصها من المواضيع الجديدة نسبيا في الفكر الإداري والتنظيمي، ومما يزيد من تعقيد الخوض في موضوع الثقافة التنظيمية هو اختلافها من مؤسسة إلى أخرى، وتعددها واختلافها ضمن نطاق المؤسسة الواحدة.

تعد الثقافة التنظيمية مزيج من القيم والعادات والاعتقادات التي تتجمع لتشكل ثقافة مشتركة بين أفرادها حيث تؤدي دور رئيسي على جميع المستويات والأنشطة داخل المنظمة وتساهم في خلق المناخ التنظيمي الملائم الذي يساعد أفراد المنظمة من التغلب على المشكلات الداخلية التي يواجهونها، فالثقافة التنظيمية يجب أن تعمل على تشجيع تشارك المعرفة والتخلص من الأسباب التي تدفع الأفراد إلى التردد في توليد المعرفة والتشارك بها واستخدامها هذا من جهة ومن جهة أخرى إن عملية تشارك المعرفة تحتاج إلى بيئات وأجواء يمتاز العمل فيها بالتعاون والعمل الجماعي والثقة بين الأفراد والرغبة في تشارك المعرفة للمصلحة العليا.

1 أساسيات الدراسة:

أ- الإشكالية:

تتأثر جميع المكتبات الجامعية بالقيم والأفكار والمعتقدات البيئية المحيطة بها، على هذا الأساس تستطيع كل مكتبة جامعية أن تحدد المنطلقات والأساليب التي ستتبعها في إنجاز وإتمام وظائفها. وبناءا على ذلك، الخصائص الثقافية لأي مجتمع تلعب دورا مهما في تشكيل ممارسات وسلوكيات الأفراد فهي تتأثر وتتفاعل مع البيئة الثقافية والاجتماعية وتتطبع بالكثير من خصائصها وسماتها وبالتالي هذا التفاعل يؤثر على توليد المعرفة والتشارك بها بين العاملين بالمكتبة الجامعية على افتراض وجود علاقة ترابطية بين نجاح المكتبة الجامعية وتركيزها على القيم ومفاهيم التي تدفع أعضاءها إلى العمل الجماعي والثقة

والتعاون والابتكار وتشارك المعرفة للمصلحة العليا بعيدا عن الأنانية واحتكار المعلومات. فما مدى تأثير الثقافة التنظيمية على تشارك المعرفة في المكتبات الجامعية ؟

وللإجابة على هذا التساؤل العام ارتأينا تبسيطه إلى مجموعة من التساؤلات الفرعية لتسهيل الدراسة و التي كانت كالتالي:

- كيف تؤثر الثقة بين العاملين على تشارك المعرفة ؟
- كيف يؤثر التواصل بين العاملين على تشارك المعرفة؟
- كيف تؤثر تطبيقات العاملين لنظم المعلومات والتكنولوجيا على تشارك المعرفة؟
- كيف تؤثر سياسة التحفيز بالمكتبة على تشارك المعرفة؟

ب – فرضيات الدراسة:

من خلال إشكالية الدراسة والتساؤلات فإن هذه الدراسة تطرح جملة من الفرضيات التي جاءت على النحو التالي:

الفرضية الأولى: بزيادة الثقة بين العاملين يزداد التشارك بالمعرفة.

الفرضية الثانية: كلما زادت حرية التواصل بين العاملين زاد تشارك المعرفة.

الفرضية الثالثة: كلما استخدمت تكنولوجيا المعلومات في التواصل كلما زاد التشارك بالمعرفة.

الفرضية الرابعة: يزداد التشارك المعرفي كلما اهتمت المكتبة بالتحفيز على ثقافة التشارك.

ج– أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة فيما يلي:

✓ الدور الهامة للثقافة التنظيمية كمحرك أساسي للطاقات والقدرات وعلاقتها بتشارك المعرفة.

- ✓ للثقافة التنظيمية دورا مهما في تحديد اتجاهات القادة والعاملين وتشجيعهم على تشارك المعرفة.
- ✓ التعرف على الخطوات الرئيسية لتشخيص ثقافة المكتبة والمساعدة على إحداث التطور والتغيير في ثقافتها التنظيمية.

د- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى :

- ✓ التعرف على اثر الثقافة التنظيمية السائدة في المكتبات الجامعية على تشارك المعرفة.
- ✓ تحديد العوامل الثقافية التنظيمية التي يكون لها تأثير على تشارك المعرفة.
- ✓ المساعدة على فهم الدور الأساسي للثقافة التنظيمية في تشارك المعرفة بين العاملين.

هـ- أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب دفعتنا لاختيار هذا الموضوع منها:

- ✓ ندرة الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع
- ✓ نظرا لأهمية الثقافة التنظيمية وأثرها على تشارك المعرفة في المكتبات الجامعية.
- ✓ تناولت الدراسات السابقة هذا الموضوع من زاوية وسنتناوله من زاوية أخرى.

و-الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

تناولت هذه الدراسة موضوع: الثقافة التنظيمية وتشارك المعرفة:عوامل النجاح الحاسمة للباحثين عادل إسماعيل العلوي، نايلة يوسف المرزوقي، ياسمين فريدون محمد[1] هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر عوامل الثقافة التنظيمية (الثقة بين الأفراد،التواصل بين

1 al alwi, adal Ismail autres. Organizational culture and knowledge sharingritical: critical success factors. Journal of knowledge management. Vol. 11. n. 2. 2007. Pp. 22-42.

العاملين، الهيكل التنظيمي، نظم المعلومات، التحفيز) ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة :

أن عوامل الثقافة التنظيمية تلعب دورا هاما في تحديد العلاقة بين العاملين وبالتالي توفير الإمكانيات لكسر العقبات التي تحول دون تشارك المعرفة.

الدراسة الثانية:

تناولت هذه الدراسة موضوع: الثقافة التنظيمية وتأثيرها في بناء المعرفة التنظيمية لحسين حريم ورشاد الساعد[1]. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير الثقافة التنظيمية السائدة في المصارف التجارية الأردنية على تشارك الموارد بين العاملين، وقد حددت الدراسة أبعاد الثقافة التنظيمية الرئيسة كما يلي: الثقة والثقافة الجماعية/التآزرية، والرؤية المشتركة واللغة والقصص المشتركة وممارسات الإدارة، والمعايير الثقافية، أما بناء المعرفة فهو يتمثل في تشارك الموارد البشرية والمعلومات والأفكار، وتشارك الخدمات وتقديم المساعدة، و تكوين فرق العمل. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

– تؤثر الثقافة التنظيمية في مستوى تشارك الموارد وبالتالي مستوى بناء المعرفة.

– كل بعد من أبعاد الثقافة التنظيمية يؤثر على مستوى تشارك الموارد، و لكن بدرجات متفاوتة.

– دور الثقافة التنظيمية في تعزيز وتشجيع تشارك الموارد (من أفكار وخبرات ومعلومات وتقديم المساعدة وغيرها) بين العاملين وبالتالي بناء المعرفة في البنوك التجارية الأردنية.

1 حريم حسين، الساعد رشاد. الثقافة التنظيمية وتأثيرها في بناء المعرفة التنظيمية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مج 2، ع 2، 2006، ص ص. 225- 245.

الدراسة الثالثة:

تناولت هذه الدراسة موضوع :الثقافة التنظيمية وتشارك المعرفة :الأدلة التجريبية من منظمات الخدمة للباحثين Md. Zahidul Islam, Sylvana Maheen Ahmed, Ikramul Hasan and Sarwar Uddin Ahmed[1]

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين العناصر الثقافية وتشارك المعرفة في سبع منظمات للخدمات في بنغلاديش ومن أهم النتائج أن القيادة لها علاقة إيجابية وهامة مع تشارك المعرفة، أما نظام المكافأة لم يكن له تأثير على تشارك المعرفة، و قد خلصت الدراسة إلى أن تشارك المعرف يمكن أن ينجح في قطاع الخدمات في بنغلاديش مع التأكيد على الثقة والتواصل بين العاملين والإدارة.

ز– تحديد مصطلحات الدراسة:

– **الثقافة التنظيمية:**هي مجموعة من الافتراضات والاعتقادات والقيم والقواعد والمعايير التي يشترك بها أفراد المنظمة.

–**تشارك المعرفة:**هي عملية تحويل المعرفة ونقلها والتشارك فيها من خلال العمل الجماعي والنقاشات.

الثقة: وتعني الحفاظ على مستوى متميز ومتشارك من الإيمان بعضها البعض على مستوى النوايا والسلوك.

التواصل بين العاملين: وهو الاتصالات والتفاعلات التي تكون بين العاملين من خلال المحادثات عن طريق الفم ولغة الجسد.

الهيكل التنظيمي: هو البناء أو الإطار الذي يحدد الإدارات والأقسام الداخلية للمكتبة أو مراكز المعلومات اللازمة لتحقيق الأهداف.

1 Islam, zahidul , autres. Organization culture and knowledge sharing: empirical evidence from service organization. **African journal of business management**, bruner. Vol. 5, n. 14, 2011, pp. 5900-5909.

نظم المعلومات: مجموعة المكونات المتداخلة والإجراءات النمطية التي تعمل معا لتجميع المعلومات التي تحتاجها المنظمة وتخزينها وتوزيعها ونشرها واسترجاعها بهدف العمليات والإدارة والتعاون والتحليل والتصور والرقابة داخل المنظمة.

سياسة التحفيز: وهي السياسة التي تتبعها الكتبة، من أجل تحفيزها على تشارك المعرفة والتعاون والعمل الجماعي.

2- إجراءات الدراسة:

أ- منهج الدراسة:

بالنسبة للمنهج المتبع في هذه الدراسة فهو المنهج الوصفي كونه الأنسب لوصف واقع المكتبة، ومن ثم تحليل البيانات بعد استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، والمنهج الوصفي هو الأكثر تلاؤما مع هذا النوع من الدراسات.

ب- مجتمع البحث:

قمنا باختيار جهاز العاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والمتكونة من 34 عاملا وقد حاولت الدراسة تغطية كل المجتمع أي الاعتماد على المسح الشامل لمجتمع الدراسة، لكن بسبب امتناع البعض عن الإجابة تم استرجاع 26 استمارة، منها 21 صحيحة وهي التي اعتمدنا عليها في دراستنا، محققين بذلك نسبة تمثيل تصل إلى 61.7 %، بهذا الشكل يمكننا القول بأننا نتعامل في هذه الدراسة مع عينة مكونة بالصدفة.

ج- أدوات جمع البيانات:

- **الاستبيان:**

وهو من الوسائل المهمة لجمع البيانات المتعلقة بالبحث عن طريق استمارة تحتوي على عدد من الأسئلة والتي أجاب المبحوثين عن عباراتها. و قد احتوى الاستبيان على 38 سؤال موزعة على خمسة محاور تضم مجموعة من المؤشرات معبر عنها بعبارات متبوعة بسلم ليكيرت الخماسي (1-5)، المتدرج من الموافقة بشدة على العبارة وصولا إلى المعارضة بشدة فجاءت محاور الاستمارة كالتالي:

- **البيانات الشخصية:**وتتضمن الجنس، المنصب، المستوى التعليمي، مدة الخدمة.
- **المحور الأول:** تشارك المعرفة ويضم 06 أسئلة من س1 إلى س6.
- **المحور الثاني:** الثقة بين العاملين ويضم 09 أسئلة من س7 إلى س15.
- **المحور الثالث:** التواصل بين العاملين ويضم 09 أسئلة من س16 إلى س24.

- **المحور الرابع:**نظم المعلومات تكنولوجيا التشارك ويضم 06 أسئلة من س25 إلى س30.
- **المحور الخامس:** سياسة التحفيز ويضم 08 أسئلة من س31 إلى س38.

وقد تم التحقق من ثبات الأداة على جميع أفراد عينة الدراسة المؤلفة من(21) عامل بالمكتبة، وتم استخراج معامل الثبات باستخدام معادلة (كرونباخ الفا) لتقدير درجة التجانس وانسجام محاور الاستمارة والدرجة الكلية لها والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول 01: معاملات الثبات لمحاور الاستمارة حسب معادلة ألفا كرونباخ

الرقم	المحور	عدد العبارات	قيمة ألفا
1	تشارك المعرفة	06	0.65
2	الثقة بين العاملين	09	0.36
3	التواصل بين العاملين	09	0.45
4	نظم المعلومات وتكنولوجيا التشارك	06	065
5	سياسة التحفيز	08	0.88
#	الدرجة الكلية للاستمارة	38	0.93

وتعتبر معاملات الثبات المستخرجة لهذه الاستمارة كافية وتفي بالغرض لتحقيق أهداف الدراسة بما أن الدرجة الكلية للاستمارة تجاوزت القيمة 0.60 المعبرة عن تناسق وانسجام الاستمارة.[1]

وتم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS حيث تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، و لتحديد طول خلايا مقياس ليكيرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) ثم حساب المدى (5−1=4) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (4÷5=0.80) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية لتسهيل التحليل والحصول على تفسير دقيق ومعبر من خلال تحديد المجال الذي يقع فيه المتوسط الحسابي. وهذا عرض للخلايا والتفسير الموافق لها:

1 صالح، النجار، فريد الجمعة. أساليب البحث العلمي: منظور التطبيقي. عمان: دار الحامد، 2008، ص. 123.

الجدول 02 : تفسير مجالات استجابات المبحوثين

المجال	التعليق	التفسير
[1.8-01]	أعارض بشدة	سيء
[2.6-1.8[	معارض	ضعيف
[3.4-2.6[	ربما	متوسط
[4.2-3.4[	موافق	حسن
[05-4.2[	أوافق بشدة	جيد

د-مجالات الدراسة:

قمنا من خلال دراستنا هذه بتقسيم مجالات الدراسة على النحو التالي:

* **المجال الجغرافي:** كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسنطينة.

* **المجال البشري:** جهاز العاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

* **المجال الزمني** : وامتدت الدراسة بين والجانب النظري والدراسة الاستطلاعية وتصميم الاستبيان وتوزيعه من وقت تعيين موضوع الدراسة حتى جوان 2013.

قمنا بتقسيم الدراسة إلى ستة فصول وحرصنا على المطابق بين الجانب النظري والميداني من خلال دمج كليهما.

حاولنا من خلال الفصل الأول تقديم بطاقة تعريفية حول مكتبة الكلية، ثم تطرقنا إلى مفهوم الثقافة التنظيمية خاصة في مجال المكتبات مركزين على بعض العوامل والمبادئ المؤثرة على تشارك المعرفة وفي الأخير نحاول التعرف على واقع تشارك المعرفة بمكتبة الكلية. أما الفصل الثاني فقد حاولنا التعرف على العوامل المؤثرة على الثقة بين العاملين بالمكتبة. وفي الفصل الثالث حاولنا دراسة علاقة الهيكل التنظيمي و التواصل من خلال المؤشرات التي تؤثر على مرونة الهيكل التنظيمي. وفي الفصل الرابع حاولنا التعرف على التكنولوجيا التي تؤثر على التشارك بالمكتبة. وفي الفصل الخامس حاولنا التعرف على سياسة التحفيز المتبعة بمكتبة الكلية.

وأهم الصعوبات التي واجهتنا في إنجاز هذه الدراسة نقص المراجع في هذا الموضوع خاصة في علم المكتبات بالإضافة إلى عدم فهم العاملين بالمكتبة لموضوع الدراسة. وأيضا قصر الوقت.

وفي الأخير نتمنى أن يكون هذا البحث المتواضع قد أضاف ولو الشيء القليل إلى المعرفة البشرية.

الفصل الأول

أساسيات حول الثقافة التنظيمية وتشارك المعرفة بالمكتبات الجامعية

1-1 مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية:

1-1-1 النشأة والتطور:

أنشأت كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 98-386 المؤرخ في 1998/12/02 المعدل للمرسوم التنفيذي 84-213 المؤرخ في 1984/08/18 المتعلق بتنظيم جامعة قسنطينة وهو نفس الوقت الذي تم فيه إنشاء المكتبة.

وتتقسم المكتبة إلى ثلاث طوابق وهي إدارة المكتبة وهي المسؤولة على الجانب الإداري للمكتبة، وقسم الاقتناء والميزانية، وقسم المعالجة الفنية، وقسم الفهرسة الآلية، وقاعة الانترنت، والطابق الثاني من قاعة المطالعة، والطابق الأرضي يحتوي على بنك الإعارة والمخزن مساحته حوالي 750 $م^2$.

1-1-2 الموارد البشرية المتوفرة في مكتبة الكلية:

الجدول 03: السمات الشخصية لأفراد العينة المدروسة

المتغيرات	المؤشرات	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	06	28.57
	أنثى	15	71.42
	المجموع	21	100
المنصب الإداري	محافظ المكتبات	02	9.52
	مساعد بالمكتبات	19	90.47
	المجموع	21	100
المستوى التعليمي	ماستر	01	4.76
	ليسانس	14	66.66
	تقني سامي	06	28.57
	المجموع	21	100
الخبرة	أقل من سنة	08	38.09
	من 1 إلى 5 سنوات	09	42.85
	من 5 إلى 10 سنوات	0	0
	من 10 إلى 15 سنوات	01	4.76
	أكثر من 15 سنة	03	14.28
	المجموع	21	100

هذه هي السمات الشخصية التي تم استقاؤها من الاستمارة والتي تعتبر المتغير المستقل التي سنعتمد عليها في تحليل البيانات لتحديد أسباب تشتت الإجابات في الحالة التي يكون فيها الانحراف تجاوز القيمة [1.1].

1-2 الثقافة التنظيمية:

1-2-1 مفهوم الثقافة التنظيمية:

يعتبر مفهوم الثقافة التنظيمية من المواضيع الحديثة التي دخلت على كتب الإدارة، وتوجد عدة تعاريف لمفهوم الثقافة التنظيمية ومن بينها :

أنها "منظومة المعاني والرموز والمعتقدات والطقوس والممارسات التي تطورت واستقرت مع مرور الزمن وأصبحت سمة خاصة بالتنظيم بحيث تخلق فهما عاما بين أعضاء التنظيم حول ماهية التنظيم والسلوك المتوقع من الأعضاء فيه"[1]

وتعرف أيضا بأنها"نظام من القيم والمعتقدات يشترك بها العاملون في المكتبة بحيث ينمو هذا النظام ضمن المكتبة الواحدة"[2]

كما تعرف أيضا بأنها"مجموعة القيم والافتراضات والمعتقدات والتفاهمات والمبادئ الرئيسية التي فيها أفراد المكتبة ويتم تعليمها للأعضاء الجدد"[3]

وتعرف أيضا بأنها"مجموعة القيم والمعتقدات التي يمتلكها أعضاء التنظيم نحو غاياته الرئيسية وأساليب تحقيق تلك الغايات "[4].

ومن خلال مجموعة التعاريف يمكن القول أن الثقافة التنظيمية هي مجموعة من القيم والمعتقدات والمبادئ الرئيسية التي يشترك بها أعضاء التنظيم ويتم تعليمها للأعضاء الجدد من أجل تحقيق أهداف المكتبة.

1 القريوني، محمد قاسم. نظرية المنظمة والتنظيم. عمان: دار وائل، 2000. ص. 286.

2 العميان، محمود سلمان. السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. عمان: دار وائل، 2000. ص. 311.

3 عليان، ربحي مصطفى. إدارة المعرفة. عمان: دار صفاء، 2008. ص. 105.

4 المرسي، جمال الدين. إدارة الثقافة التنظيمية والتغيير. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2006. ص. 13.

1-2-2 أهمية الثقافة التنظيمية:

- ✓ تعمل الثقافة على جعل سلوك الأفراد ضمن شروطها وخصائصها، كذلك فإن أي اعتداء على أحد بنود الثقافة أو العمل بعكسها سيواجه بالرفض وبناءا على ذلك فإن الثقافة دورا كبيرا في مقاومة من يهدف إلى تغيير أوضاع الأفراد في المنظمات من وضع إلى آخر.
- ✓ تعمل الثقافة على توسيع أفق ومدارك الأفراد العاملين حول الأحداث التي تحدث في المحيط الذي يعملون به، أي أن ثقافة المكتبة تشكل إطارا مرجعيا يقوم الأفراد بتفسير الأحداث والأنشطة في ضوئه.
- ✓ تساعد في التنبؤ بسلوك الأفراد والجماعات، فمن المعروف أن الفرد عند ما يواجه موقفا معينا أو مشكلة معينة فإنه يتصرف وفقا لثقافته، أي بدون معرفة الثقافة التي ينتمي إليها الفرد يصعب التنبؤ بسلوكه.[1]

1-2-3 دور الثقافة التنظيمية في المكتبة:

- ✓ تضع معايير لمختلف الأنماط السلوكية داخل المكتبة وبالتالي توضح قواعد السلوك المرغوب وقواعد السلوك غير المرغوب.
- ✓ تساعد على استقرار النظام الاجتماعي داخل المكتبة.
- ✓ تسهل الالتزام للجماعة بدلا من اهتمام الفرد بذاته.
- ✓ تمنح العاملين شعورا بالهوية.
- ✓ الثقافة التنظيمية تزيد من التماسك والتماثل السلوكي للأفراد داخل المكتبة وبالتالي يمكن أن تحل محل الجوانب الرسمية فاللوائح التنظيمية والثقافة التنظيمية يعملان لتحقيق هدف واحد وهو الالتزام والتماثل التنظيمي والسلوكي للأفراد.[2]

---

1 .العميان، محمود سلمان. المرجع السابق. ص. 313.

2 حسين السبتي، شعبان علي. السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2009. ص. 430.

1-3 تشارك المعرفة في المكتبات الجامعية:

1-3-1 مفهوم تشارك المعرفة:

هي العملية التي يتم من خلالها إيصال المعرفة الضمنية أو الصريحة.[1] وهي أيضا "عملية التفاعل المستر والمتشارك لأصول المعرفة المنظورة وغير المنظورة بين الأفراد.فرق العمل وتعتمد قيمة المعرفة على مستوى المشاركة في مضمونها فالمعرفة التي تبقى سجينة صندوق، الأسود لا قيمة لها أبدا.

بالإضافة إلى المشاركة بالمعرفة يوجد مصطلح ومفهوم نقل المعرفة وهو مصطلح ومفهوم مترادف ومرتبط بمفهوم المشاركة بالمعرفة. ونقل المعرفة يعني كل نشاط يهدف إلى نقل فكرة أو معلومة أو معرفة أو شيئا ما يملكه أحد الأفراد إلى آخر، أو مجموعة من الأفراد عملية النقل تتضمن بالتأكيد تحريك للأشياء أو الأفكار من مصدر إلى آخر.أن نقل المعرفة نشاط عملية المشاركة بالمعرفة ويمكن أن تقول أنه جزء من عملية المشاركة بالمعرفة.[2]

1-3-2 أشكال نقل المعرفة:

تنتقل المعرفة داخل المكتبة إما بشكل مقصود، أو بشكل غير مقصود

- **الشكل المقصود:** ويعني أن تنتقل المعرفة قصديا داخل المكتبة من خلال الاتصالات الفردية المبرمجة بين الأفراد، كما تنتقل أيضا من خلال الأساليب المكتوبة مثل المذكرات والتقارير والنشرات الدورية ومختلف المطبوعات الداخلية بالإضافة إلى عقد المؤتمرات والندوات الداخلية.

- **الشكل غير المقصود:** ويعني أن تنتقل المعرفة بشكل غير مقصود داخل المكتبة من خلال الشبكات غير الرسمية القصص والروايات.[3]

1 إسماعيل طيطي، خضر مصباح. إدارة المعرفة: التحديات والتقنيات والحلول. عمان: دار الحامد، 2010. ص. 104.
2 ياسين، سعد غالب. نظم المعلومات الإدارية. عمان: دار اليازوري العلمية، 2009. ص. 223.
3 حجازي، هيثم علي. إدارة المعرفة مدخل نظري. لبنان: الأهلية للنشر والتوزيع، 2005. ص. 98.

1-3-3 التكنولوجيا المساندة للمشاركة بالمعرفة:

- **مجتمع الممارسة:** هو مجموعة غير رسمية من الأفراد في منظمة لها اهتمامات مهنية. وإن أعضاء مثل هذه المجاميع قد يكونون من مختلف مناطق ومواقع في العالم.

- **التعاون والتنسيق الجماعي:** هناك عدد من التكنولوجيات المتعلقة بالتعاون والتنسيق بين المجاميع المختلفة المشاركة بالمعرفة مثل البريد الإلكتروني والمؤتمرات عن بعد ومؤتمرات البيانات والمؤتمرات الفيديوية والبرمجيات الجماعية.[1]

1-4 واقع التشارك في المكتبة:

1-4-1 التعاون بين العاملين:

التعاون بين الأفراد ويكون ضمن فريق عمل لمساعدة بعضهم في مجال عملهم للوصول إلى أهداف المكتبة أي العمل معا بروح الفريق حيث أن إشاعة ثقافة التعاون تؤثر على عملية خلق المعرفة من خلال زيادة تشاركها بين الأفراد العاملين في المكتبة وبين أقسام ووحدات المكتبة فالتعاون يخلق التفاعل ويرفع الروح المعنوية.[2]

1-4-1-1 تعاون الوحدات:

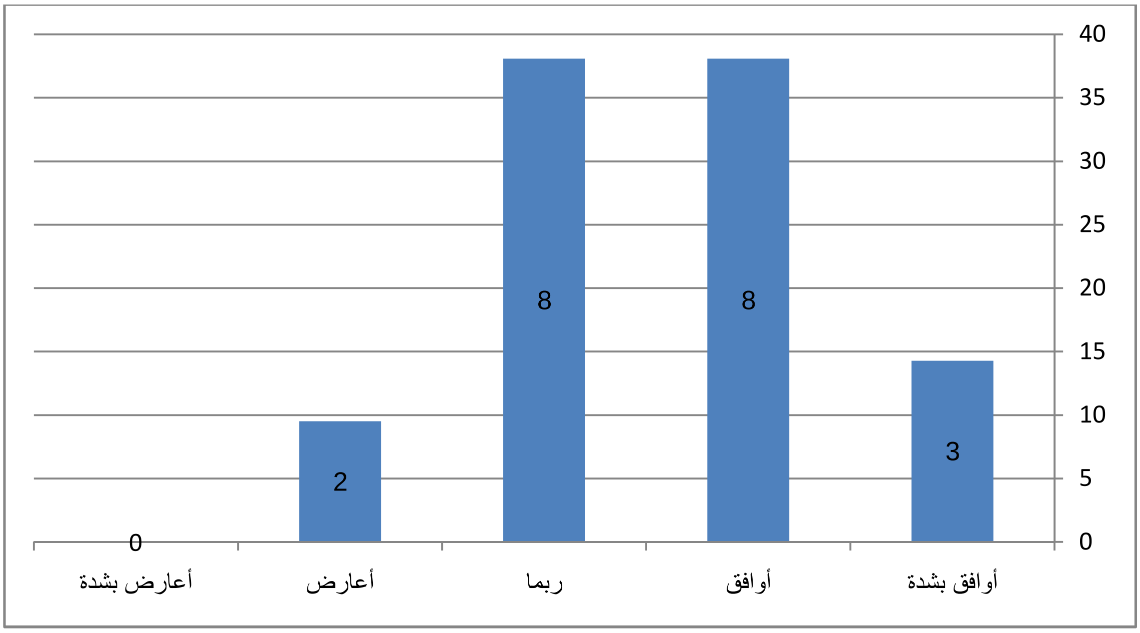
هو التنسيق والتنظيم بين الوحدات بغرض المشاركة في تحقيق الأهداف المشتركة للمكتبة بكفاءة وفعالية.

جدول 04 :المتوسط الحسابي لمؤشر تعاون الوحدات

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تتشارك الوحدات الإدارية خدماتها لمساعدة بعضها البعض في إنجاز أعمالها	3.57	0.87

1 العلي، عبد الستار. المدخل إلى إدارة المعرفة. عمان: دار الميسرة، 2006. ص. 194.
2 نور الدين، عصام. إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة. عمان: دار أسامة، 2010. ص. 38.

تتشارك الوحدات الإدارية بالمكتبة الخدمات مع بعضها ذلك من خلال المساعدة في إنجاز بعض الأعمال التي تخص الوحدات الأخرى فكلما زاد العمل الجماعي أدى ذلك إلى بناء العلاقات بين العاملين واكتساب مهارات ومعلومات جديدة، وهذا ما نلاحظه من خلال المتوسط الحسابي لهذه العبارة المحصور بين القيمتين [3.40 و4.20] مما يدلنا على المستوى الحسن للمؤشر تعاون الوحدات في المكتبة. ما يؤكد أنهم متوافقون وأن هناك إجماع على هذا الطرح، وهذا نلمسه من خلال قيمة الانحراف التي لم تبلغ القيمة [1.1] المعبرة عن تشتت الإجابات كما أن التمثيل البياني يرتكز جهة اليمين.



شكل01:تمثيل بياني لتكرارات مؤشر تعاون الوحدات

1-4-1-2 تحمل أعباء الآخرين:

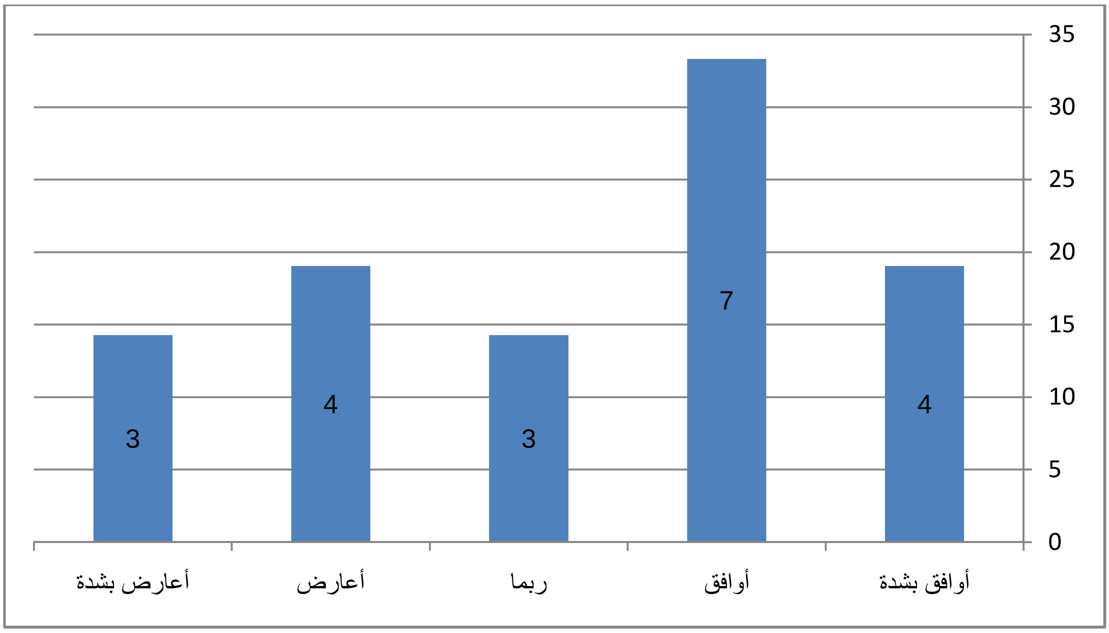
تؤدي العلاقات بين الزملاء مجموعة من الوظائف المهمة في حيات العمل، فالعلاقة بين الزملاء تشكل مصدرا مهما إن لم يكن الأهم للدعم الوظيفي والنفسي والاجتماعي للموظف، فغالبا ما يتلقى الموظف الدعم والتخفيف من ضغط العمل من قبل زملائه.[1]

1 الزغبي، مروان. جودت علاقات العمل الاجتماعية وعلاقاتها لمستوى الالتزام الوظيفي والرقابة النفسية للموظفين. [على الخط]. متاح على: http: // reuository. Ju. Ede. Jo/List/English > reuository/attchment/17898h (31 ماي 2013)

جدول 05 :المتوسط الحسابي لمؤشر تحمل أعباء الآخرين

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
يكلف العاملين في وحدة معينة القيام بإنجاز أعمال تخص وحدات أخرى في فترات الضغط	3.24	1.37

يكلف العاملين بإنجاز أعمال تخص وحدات أخرى في أوقات الضغط وهذا يساهم بشكل كبير في التعاون واكتساب الخبرات والعمل بروح الفريق والتعرف على أعمال الوحدات الأخرى، ومن خلال المتوسط الحسابي الذي ينحصر ما بين القيمتين [2.60. 3.40] نجد أن هذا المؤشر متوسط، وكون الإجابات جاءت مشتتة من خلال قيمة الانحراف المعياري التي تجاوزت القيمة [1.1] أي أن هذه النظرة غير جماعية وغير منتشرة بين العمال. وهذا ما نلمسه من خلال التمثيل البياني لتكرارات مؤشر تحمل أعباء الآخرين الذي يميل جهة اليمين بنسبة بسيطة.



شكل02: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر تحمل أعباء الآخرين

1-4-1-3 روح الفريق:

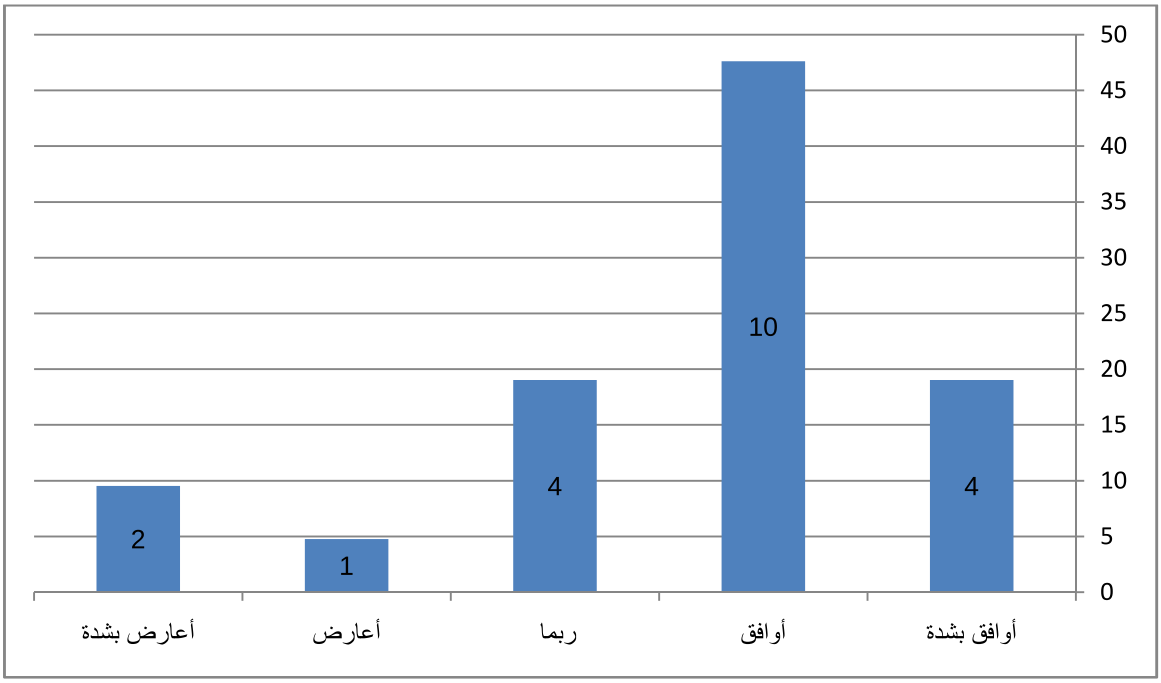
وهو أن يعمل ويفكر كل العاملين في إطار واحد متناسق فكل منهم يعمل على مساعدة زملائه في العمل والشعور أن النجاح الذي تحرزه المكتبة هو مكسب للجميع.[1]

جدول 06:المتوسط الحسابي روح الفريق

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
يتم إنجاز بعض المهام من خلال العمل الجماعي والتعاون بين العاملين	**3.62**	**1.16**

إن الملاحظ من خلال قيمة المتوسط الحسابي والمحصور بين القيمتين [3.40 و4.20] تؤكد هذه العبارة أن العمال يرون أن التعاون والعمل الجماعي من خلال انجاز بعض المهام يساعد على تشارك المعلومات والخبرات، ومستوى المؤشر هنا حسن أي أن هذا الطرح مقبول، كون الإجابات جاءت مشتتة ونلحظ ذلك عبر قيمة الانحراف المعياري التي تجاوزت القيمة [1.1] أي أن هذه النظرة غير جماعية وغير منتشرة بين العاملين. وهذا ما نلمسه من خلال التمثيل البياني حيث كان عدد التكرارات المتطرفة قليل أما التركيز الكبير كان على يمين المدرج.

1الهادي، محمد محمد. الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات. ط. 2. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1990. ص. 231.



شكل03: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر روح الفريق

1-4-2 تشارك الخبرات:

إن الزملاء يتعلمون من بعضهم البعض وأصحاب الخبرة يميلون إلى تشارك المعلومات وبالأخص خبراتهم مع الغير لمساعدتهم إذ يمكن أن ينبهوا الزملاء إلى الأخطاء التي وقعوا بها أو من المحتمل أن يقعوا بها.[1]

1-4-2-1 تشارك المعارف والخبرات:

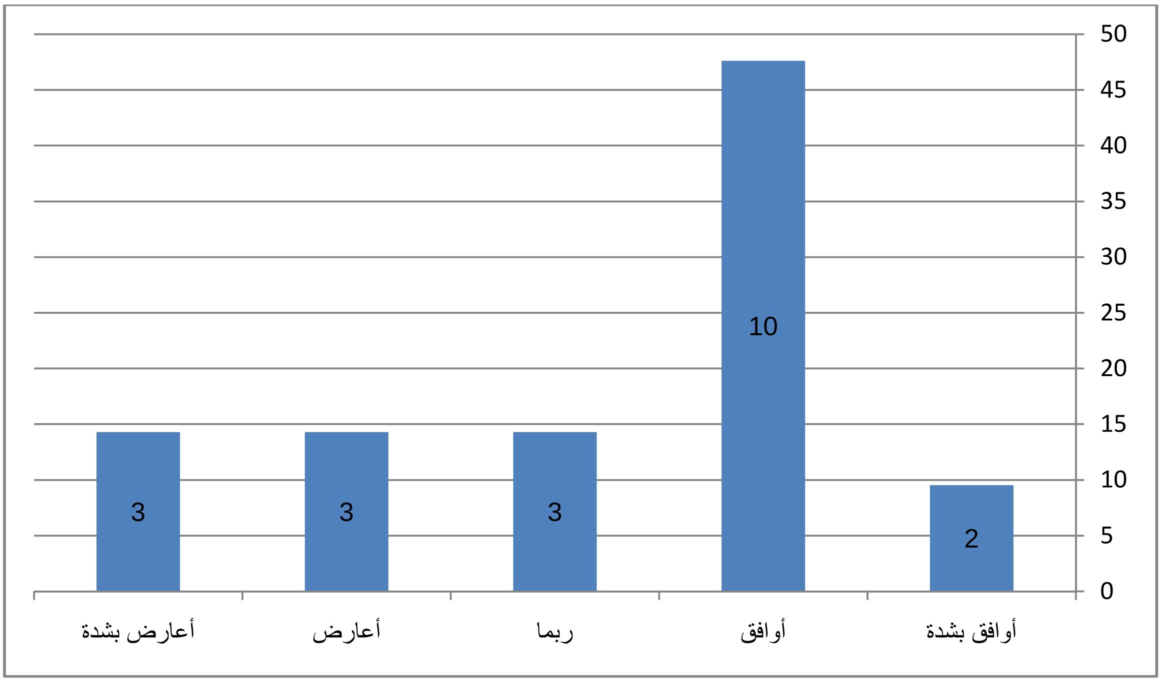
أصبحت المعرفة مصدر تميز للمنظمات وأساس ارتقائها ونجاحها تضع المكتبة الأثر التنظيمية والاستراتيجيات للتشجيع على العمل الجماعي وهذا يمكن العاملين من تشارك المعلومات بشكل روتيني أثناء العمل.

1 الزغبي، مروان. المرجع السابق.

جدول 07: المتوسط الحسابي لمؤشر تشارك المعارف والخبرات

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
زملاء العمل يتشاركون معارفهم وخبراتهم أثناء العمل بشكل روتيني	3.24	1.26

زملاء العمل يتشاركون معارفهم وخبراتهم وذلك أثناء العمل يساهم بشكل كبير في اكتساب القدرات والخبرات، ونلاحظ ذلك من خلال قيمة المتوسط الحسابي التي تنحصر ما بين القيمتين [2.60 و3.40] ومستوى هذا المؤشر متوسط، حيث أن هذا الطرح غير مقبول كون الإجابات مشتتة ونلحظ ذلك من خلال قيمة الانحراف المعياري التي تجاوزت القيمة [1.1] أي أن هذه النظرة غير جماعية. وهذا ما نلمسه من خلال التمثيل البياني حيث كان عدد التكرارات المتطرفة قليل أما التركيز الكبير للتكرارات كان على يمين المدرج.



شكل04:تمثيل بياني لتكرارات مؤشر تشارك المعارف والخبرات

1-4-2-2 المعرفة كميزة جماعية:

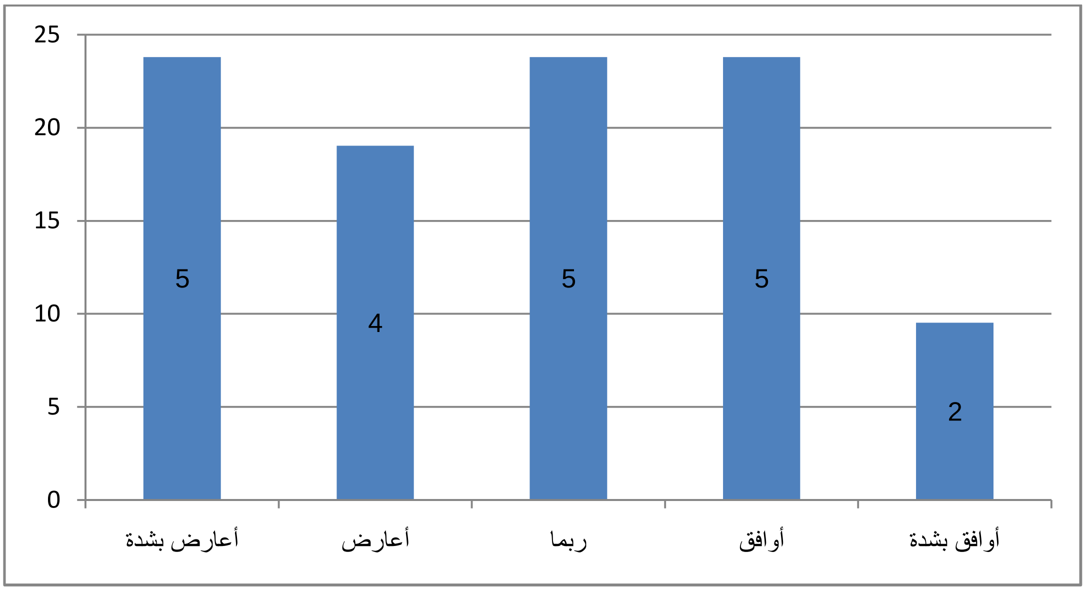
إن تشارك المعرفة والخبرات مع الزملاء لهو أشبه بتشارك البحار مياهها بين بعضها البعض، فالشخص الذي يقوم بنقل المعرفة إلى زميله تتجدد وتزداد على عكس بقائها محتبسة ما قد يجعلها تتكمش أو تموت لذا نجد مياه البحر دائما متجددة على عكس البحيرات المغلقة ومياهها الراكدة.[1]

جدول 08: المتوسط الحسابي لمؤشر المعرفة كميزة جماعية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أعتبر أن المعلومات الجديدة ميزة لدا أحتفظ بها	**2.76**	**1.33**

نلاحظ من خلال قيمة المتوسط الحسابي المحصور بين القيمتين[2.60 و3.40] التي تؤكد أن هناك اختلاف في آراء العمال بين مؤيد ومعارض حيث يرى البعض أنه لا يحتفظون بالمعلومات الجديدة لأن بقائها محتبسة يجعلها تتقادم وتموت وتصبح بلا أهمية على العكس بل يرون بأن تشارك المعلومات مع الزملاء يجعلها تتجدد وتزداد وهناك من يرى بأنها ميزة لدا يجب أن يحتفظ بها، ومستوى المؤشر هنا متوسط أي أن هذا الطرح غير مقبول، كون الإجابات جاءت مشتتة نلحظ ذلك عبر قيمة الانحراف المعياري التي تجاوزت القيمة [1.1] أي أن هذه النظرة غير جماعية وغير منتشرة بين العاملين. وهذا ما نلمسه من خلال التمثيل البياني لتكرارات مؤشر المعرفة كميزة جماعية الذي يميل جهة اليسار.

1 كحلات، سمراء. تمكين المعرفة في النظم الجزائرية: دراسة ميدانية بجامعة مكتبة باتنة، ماجستير، علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009. ص. 66



شكل 05:تمثيل بياني لتكرارات مؤشر المعرفة كميزة جماعية

1-4-2-3 سهولة تشارك المعلومات:

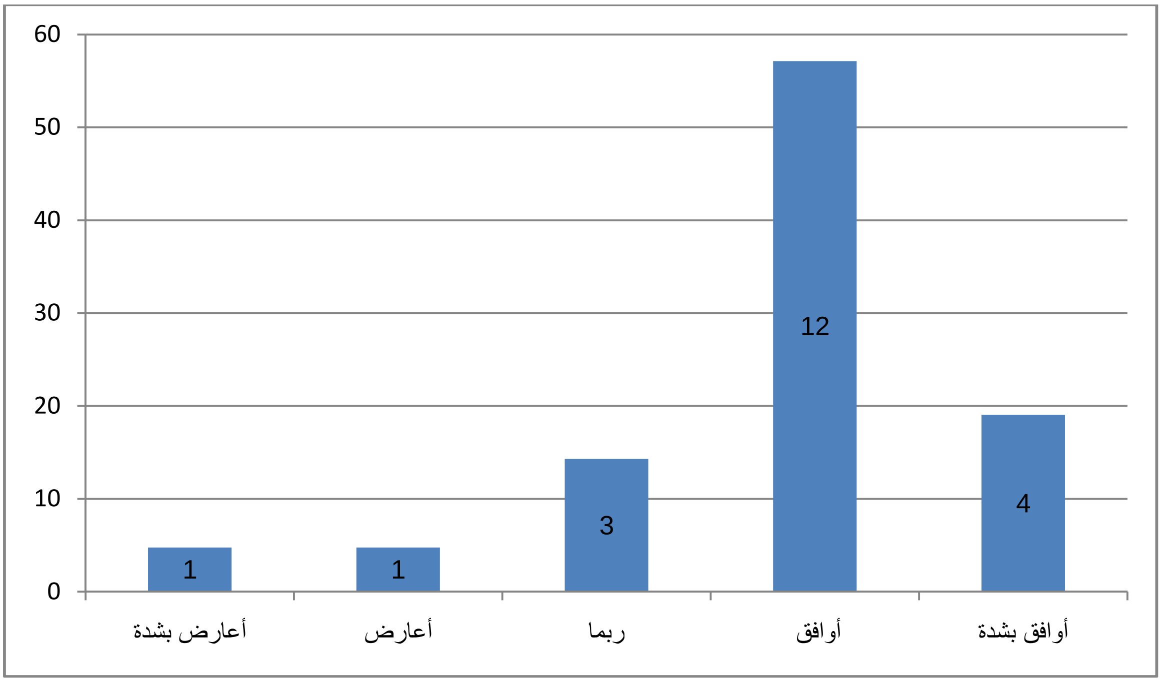
حيث يتم تشارك المعلومات بين الأفراد ومساعدة العاملين لبعضهم البعض أثناء العمل وذلك للثقة الكبير التي بينهم، وهذا ما يسهل عليهم تشارك المعرفة.

جدول 09: المتوسط الحسابي لمؤشر سهولة تشارك المعلومات

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أجد سهولة في تشارك المعلومات مع البعض فقط	**3.81**	**0.98**

نلاحظ من خلال قيمة المتوسط الحسابي والمحصور بين القيمتين [3.40 و4.20] مما يعني أن العاملين بالمكتبة يعترفون بحسن علاقتهم مع بعض زملائهم وهذا يسهل عليهم تشارك المعلومات معهم كونهم عملوا لفترة طويلة مع بعضهم، وهناك شبه إجماع على هذا الرأي أي أن هذا الطرح مقبول، وهذا ما نلحظه من خلال الانحراف المعياري الذي لم يتجاوز القيمة [1.1] المعبرة عن تشتت الإجابات.و من خلال المدرج التكراري نلاحظ أن

نصف الإجابات تتجمع عند خيار الموافقة، فيما تتوزع التكرارات الباقية بين الحياد والموافقة الشديدة الأمر الذي يعطي المدرج التكراري ميل كبير نحو اليمين.



شكل06 :تمثيل بياني لتكرارات مؤشر سهولة تشارك المعلومات

الخلاصة:

تناولنا من خلال هذا الفصل تشارك المعرفة بين العاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية من خلال تشارك الخبرات، ويظهر ذلك من خلال النتائج المبينة في الجدول أدناه:

جدول10: مؤشرات التشارك

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم
التعاون بين العاملين			
تتشارك الوحدات الإدارية خدماتها لمساعدة بعضها البعض في إنجاز أعماله	3.57	0.87	حسن
يكلف العاملين في وحدة معينة القيام بإنجاز أعمال تخص وحدات أخرى في فترات الضغط	3.24	1.37	متوسط
يتم إنجاز بعض المهام من خلال العمل الجماعي والتعاون بين العاملين	3.62	1.16	حسن
تشارك الخبرات			
زملاء العمل يتشاركون معارفهم وخبراتهم أثناء العمل بشكل روتيني	3.24	1.26	متوسط
أعتبر أن المعلومات الجديدة ميزة لدا أحتفظ بها	2.76	1.33	متوسط
أجد سهولة في تشارك المعلومات مع البعض فقط	3.81	0.98	حسن
	3.37	1.16	متوسط
	المتوسط الحسابي	**الانحراف المعياري**	

يتم التعاون بين العاملين من خلال المستوى الحسن لتشارك الوحدات الإدارية خدماتها لمساعدة بعضها البعض في إنجاز أعمالها، حيث يكلف العاملين في وحدة معينة القيام بإنجاز أعمال تخص وحدات أخرى في فترات الضغط بمستوى متوسط، ويتم بمستوى التعاون بين العاملين من خلال العمل الجماعي وذلك حسن.

أما فيما يخص تشارك الخبرات حيث أن العمال يتشاركون معارفهم وخبراتهم أثناء العمل بشكل روتيني بمستوى متوسط، باعتبار أن المعلومات الجديدة ميزة جماعية ويتشارك بها العمال مع بعض لتجديد معارفهم بمستوى متوسط، وهذا ما يجعل تشارك المعلومات أمر سهل بين العاملين بمستوى حسن.

الفصل الثانـي

الثقة بين العاملين

تمهيد:

تعتبر الثقة بين العاملين من الأمور الجوهرية التي يجب توافرها قي كل مؤسسة، فالعلاقات المبنية على الثقة تدفع العاملين للتعاون أكثر ومساعدة بعضهم البعض لإنجاز بعض المهام بدون أي قيود عملية، أو اجتماعية حيث أن توفر مناخ الثقة بين العاملين يخفف من الضغط النفسي، ويساعد على التشارك المعرفة.

2-1 المعلومات الشخصية:

و هي المعلومات التي تخص حياة الشخص مثل المشاكل التي لا تخص العمل ولا تخص المعلومات الخاصة بالعمل.

2-1-1 مشاركة المشاعر:

هو اتصال بين العاملين عادة ما يكون أوسع وأشمل ويمكن أن يشمل الأمور الخاصة أيضا إضافة إلى مواضيع العمل، هذا النوع من علاقات العمل هو علاقة الصداقة الخاصة التي تتميز بدرجات عالية من الدعم العاطفي، الثقة والانفتاح على الآخر وشامل لكافة الموضوعات الشخصية أو المتعلقة بالعمل.[1]

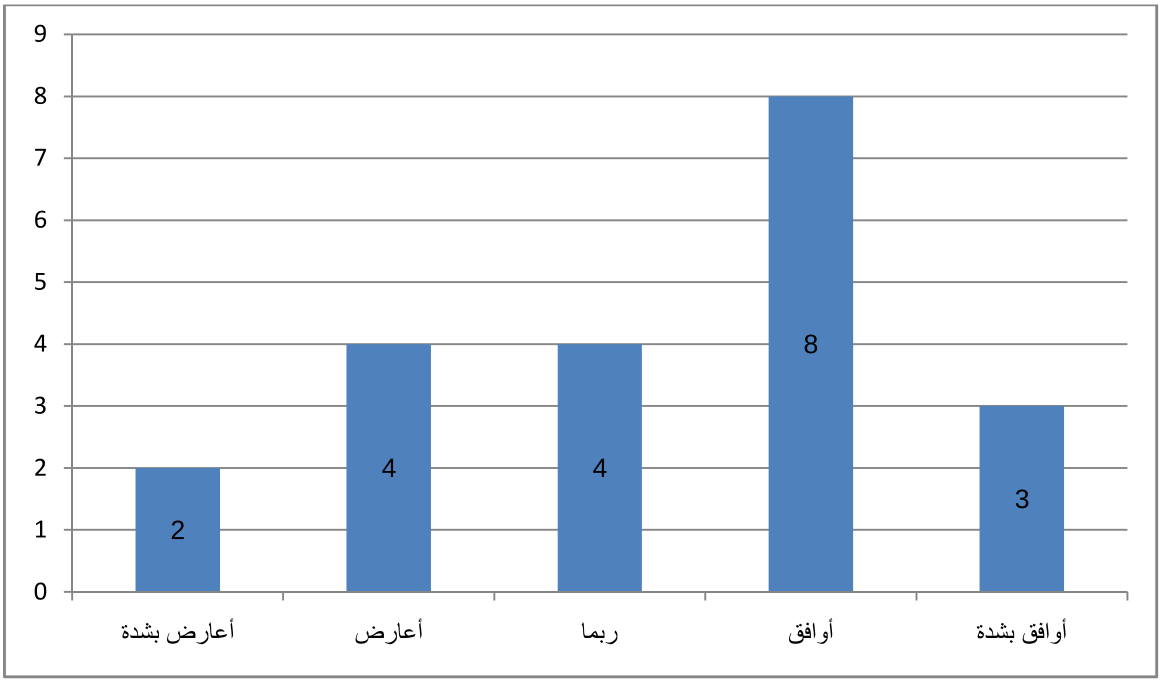
جدول11:المتوسط الحسابي لمؤشر مشاركة المشاعر

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أنا لا أتردد في مشاركة مشاعري والتصورات مع الزملاء	**3.29**	**1.23**

يتردد عمال المكتبة في التعبير عن مشاعرهم والتصورات مع زملاء العمل وهذا من مؤشرات نقص الثقة بين العمال، بل الثقة بين الزملاء تساهم بشكل كبير في عملية تشارك

1 الزغبي، مروان. المرجع السابق.

المعلومات، وهذا ما نلحظه من خلال قيمة المتوسط الحسابي المحصور بين القيمتين [2.60 و3.40] ومستوى هذا المؤشر متوسط، حيث أن هذا الطرح غير مقبول كون الإجابات مشتتة ونلحظ ذلك من خلال قيمة الانحراف المعياري التي تجاوزت القيمة [1.1] أي أن هذه النظرة غير جماعية. و هذا ما نلمسه من خلال التمثيل البياني حيث كان عدد التكرارات المتطرفة قليل أما التركيز الكبير للتكرارات كان على يمين المدرج.



شكل07: تمثيل بياني لمؤشر مشاركة المشاعر

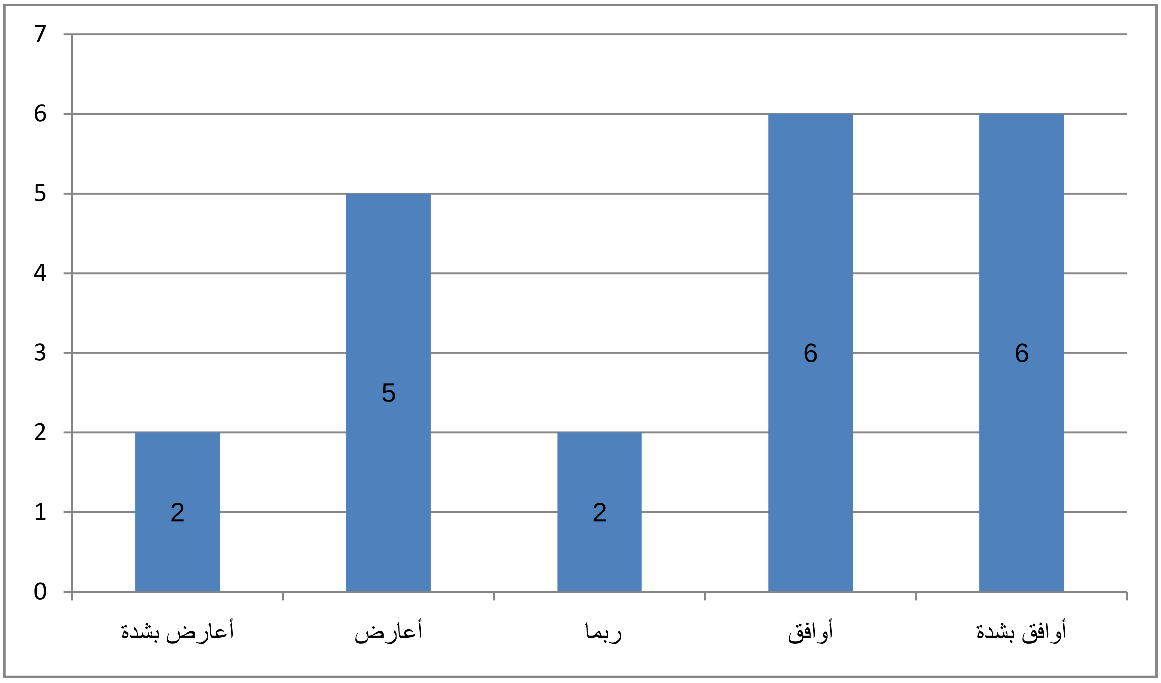
2-1-2 الخصوصيات:

هي كل المعلومات الشخصية أو الخاصة بالموظف والتي لا يتشاركها مع بقية العاملين مثل المشاكل الزوجية والعائلية فلا يمكنه البوح بها وذلك لعدم الثقة بالأشخاص.

جدول12: المتوسط الحسابي لمؤشر الخصوصيات

العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
أعتقد أنه لا يجب تشارك المعلومات الشخصية مع الزملاء	3.43	1.39

يرى العاملين بالمكتبة أنه لا يجب تشارك المعلومات الشخصية مع الزملاء كونها لا تفيد في العمل وإنما تشارك المعرفة التي تكون مشتركة بين العاملين وذات الصلة بالعمل،وهذا ما نلحظه من خلال قيمة المتوسط الحسابي المحصور بين القيمتين [3.40 و4.20] وهذا المستوى حسن لمؤشر الخصوصيات، وكانت الإجابات مشتتة، وهذا ما نلحظه من خلال قيمة الانحراف المعياري التي تجاوزت القيمة [1.1] أي أن هذه النظرة غير جماعية وغير منتشرة بين العمال. و هذا ما نلمسه من خلال التمثيل البياني لتكرارات مؤشر الخصوصية والذي يميل جهة اليمين.



شكل08:تمثيل بياني لمؤشر الخصوصيات

2-1-3 الأدوار الاجتماعية:

يعني العلاقات والسلوك الذي يحدد كل من العلاقة بين العاملين مثلا بين الرجل والمرأة أو شخص من منطقة أخرى يعتبر غريب وذلك حسب عادات وتقاليد ذات قيم سائدة في

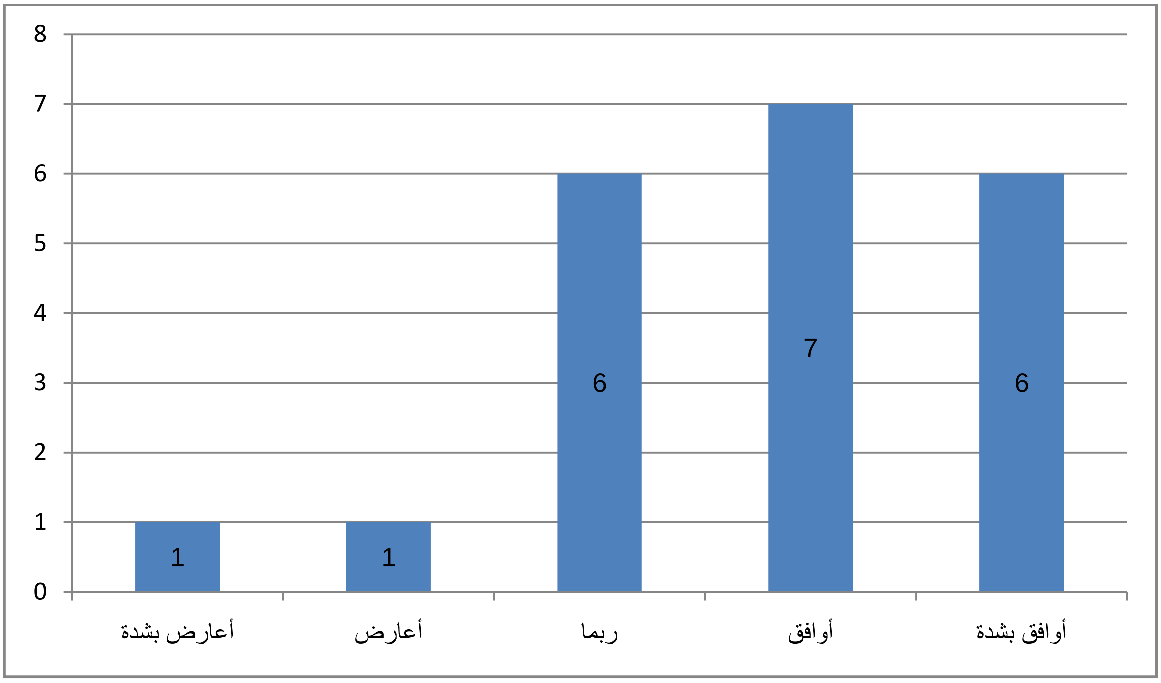
المنظمة مثلا تعيين الرئيس من الرجال دون النساء. فوجود مثل هذه التفرقة تصعب تشارك المعلومات بين الزملاء.[1]

جدول13:المتوسط الحسابي لمؤشر الأدوار الاجتماعية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تدفق المعلومات بسهولة عبر المؤسسة بغض النظر عن الأدوار الاجتماعية أو غيرها من القيود	3.57	1.12

العمال يرون بأن تدفق المعلومات عبر المؤسسة يكون بسهولة بغض النظر عن الأدوار الاجتماعية فليس هناك تفرقة بين الجنسين فأغلبية العاملين نساء أو المنطقة أو الولاية لا فأغلبيتهم من نفس الولاية، وهذا ما نلاحظه من خلال المتوسط الحسابي لهذه العبارة و المحصورة بين القيمتين [3.40 و4.20] كانت الإجابات مشتتة، و هذا ما نلحظه من خلال قيمة الانحراف المعياري التي تجاوزت القيمة [1.1] أي أن هذه النظرة غير جماعية وغير منتشرة بين العمال. وهذا ما نلمسه من خلال التمثيل البياني لتكرارات مؤشر الأدوار الاجتماعية الذي يميل جهة اليمين.

1 الأزهر، عقبي. المراكز والأدوار الاجتماعية ومحدداتها الثقافية في النظام الأسري. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة خيضر بسكرة. ع. 8، 2012. ص. 80. [على الخط]. متاحة على: .< http: //www. univ- Ouargla. dz/pageweb/doc/05/08/s 08064> (30 ماي 2013)



شكل09:تمثيل بياني لمؤشر الأدوار الاجتماعية

2-2 الأهداف الشخصية:

وهي الأهداف التي يصبوا كل الموظف لتحقيقها قصد إثبات ذاته وتختلف هذه الأهداف من شخص إلى آخر.

2-2-1 المكاسب الشخصية:

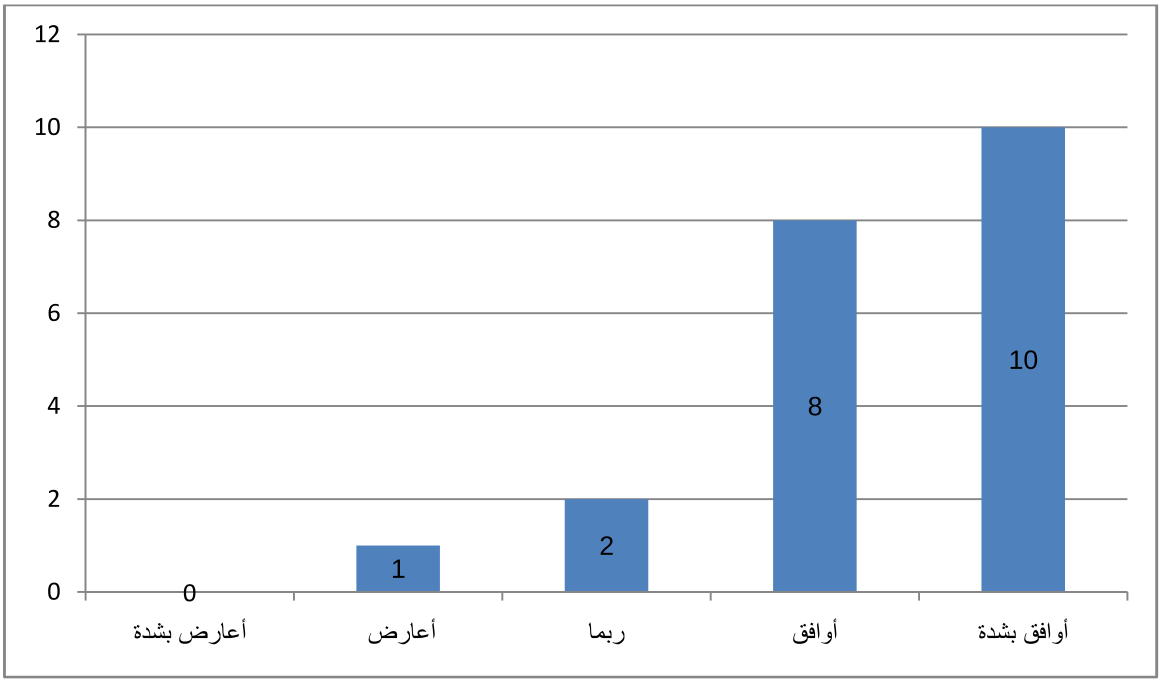
باعتبار المعرفة مصدر قوة وذات أهمية كبير في مجال العمل خاصة وهذا ما يشجع على البحث عنها والحصول عليها من الآخرين للاستفادة منها وتحقيق مكاسب شخصية.[1]

جدول14: المتوسط الحسابي لمؤشر المكاسب الشخصية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أعتقد أن الناس لن تتردد في الاستفادة من معارف الآخرين والخبرات لتحقيق مكاسب شخصية	4.29	0.84

1 تعزيز تشارك المعرفة. [على الخط]. متاحة على: < http: // www. Aboabluzizn. wordpreff. com > (30 ماي 2013)

إن الملاحظ من خلال قيمة المتوسط الحسابي والمحصور بين القيمتين [4.20 و5] وهذا ما يؤكد أن العمال لن يترددوا في تجديد معارفهم عن طريق المناقشات وتشارك الآراء و الاستفادة من خبرات الزملاء لتحقيق المنفعة والمكاسب شخصية، ما يعبر عن المستوى الجيد لهذا المؤشر. وهذا الرأي معبر عنه بإجماع العاملين، و نلحظه من خلال قيمة الانحراف المعياري الخاص بالإجابات والتي تعد بعيدة عن القيمة [1.1] المعبرة عن تشتت الإجابات،أي أن هذه الصورة جماعية ومنتشرة بين العاملين. وهذا ما نلمسه من خلال التمثيل البياني لتكرارات مؤشر المكاسب الشخصية الذي يميل جهة اليمين.



شكل10: تمثيل البياني لمؤشر المكاسب الشخصية

2-2-2 الأولويات:

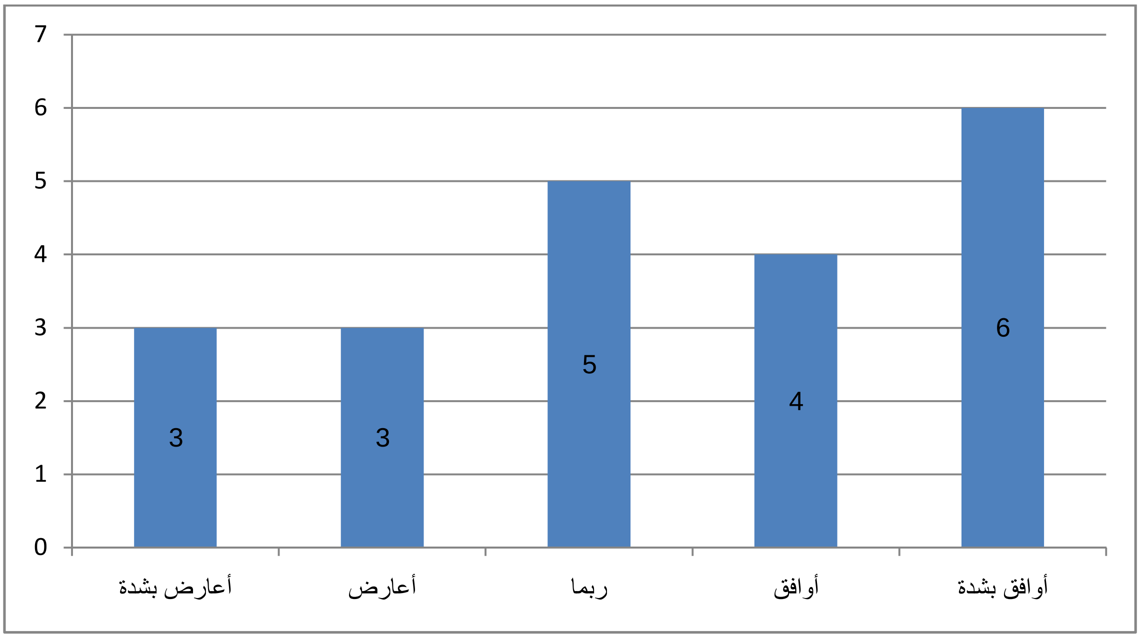
حيث يخضع الفرد أهدافه ومصالحه وأفعاله الشخصية لأهداف الجماعة وأعمالها وذلك ينمي لدى الفرد الشعور بأن جهوده التي تفيد الجماعة بصورة مباشرة سوف تفيده بشكل غير مباشر.[1]

1 بول جامبل، جون بلاكويل. إدارة المعلومات. ط. 2. القاهرة: دار الفاروق، 2006. ص. 232.

جدول15:المتوسط الحسابي لمؤشر الأولويات

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
يخضع الموظف أهدافه ومصالحه لأهداف الجماعة ومصالحها	3.33	1.42

نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة محصور بين القيمتين [2.60 و3.40] مما يعني العاملين يعملون على تحقيق أهداف ومصالح الجماعة مثلما يحرصون على تحقيق أهدافهم ومصالحهم الخاصة، وهذا يدل على مستوى متوسط لمؤشر الأولويات وهذا ما نلمسه من خلال قيمة الانحراف المعياري التي تجاوزت القيمة [1.1] أي أن هذه النظرة غير جماعية وغير منتشرة بين العمال. وهذا ما نلحظه من خلال التمثيل البياني لتكرارات مؤشر الأولويات الذي ينيل جهة اليمين.



شكل11 :تمثيل البياني لمؤشر الأولويات

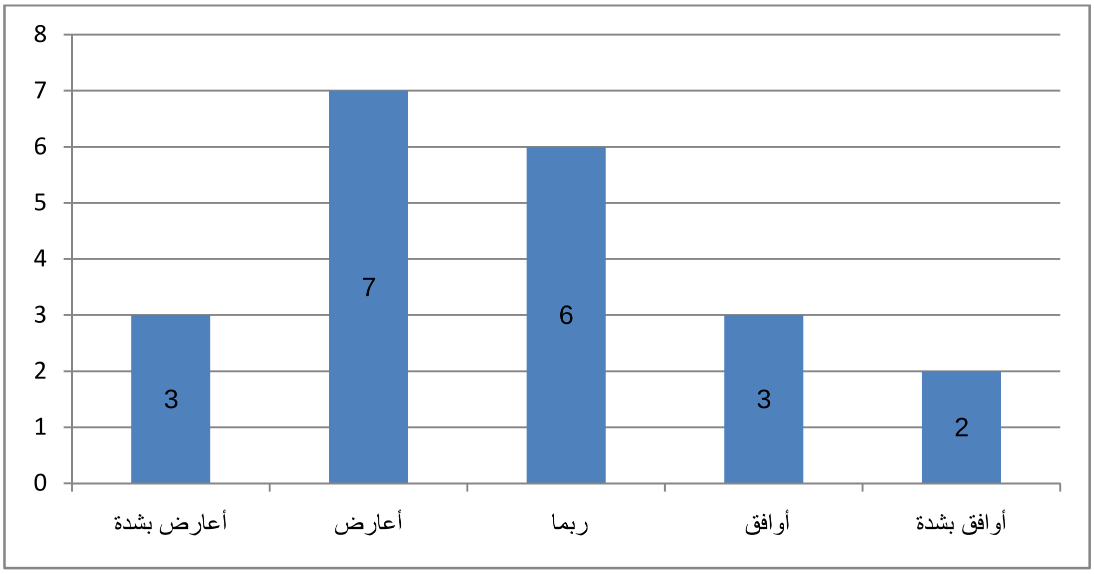
2-2-3 الشخصية الاجتماعية:

وهي الشخصية القادرة على الاندماج والتعامل مع الآخرين وهذا يعرف زملائه ما يولد الثقة بينهم ويسهل عملية تشارك المعرفة.

جدول16: المتوسط الحسابي لمؤشر الشخصية الاجتماعية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معظم زملائي من الناس أعرفهم جيدا وبالتالي أثق بهم	**2.76**	**1.26**

نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة محصور بين القيمتين [2.60 و3.40] مما يعني أن العاملين بالمكتبة لا يثقون ببعضهم بالرغم من بمعرفتهم وعملهم وقتا طويلا مع بعضهم ،فغياب الثقة بين العمل يؤثر على تشارك المعلومات والتعاون والعمل الجماعي،و هذا يدل على مستوى متوسط، و هذا ما نلمسه من خلال قيمة الانحراف المعياري التي تجاوزت القيمة [1.1] أي أن هذا الطرح غير مقبول. وهذا ما نلحظه من خلال التمثيل البياني لتكرارات مؤشر الشخصية الاجتماعية والذي يتجه نحو اليسار.



شكل12:تمثيل البياني لمؤشر الشخصية الاجتماعية

2-3 الأمان :

يعد الأمان من الأمور الأساسية لتشارك المعرفة فالأمان بين العاملين أو بين العاملين والإدارة ويكون هذا على أساس الثقة المتشاركة بين العاملين أو الإدارة مما يسهل عملية التشارك فيما بينهم.

2-3-1 الاستعداد لتشارك المعرفة:

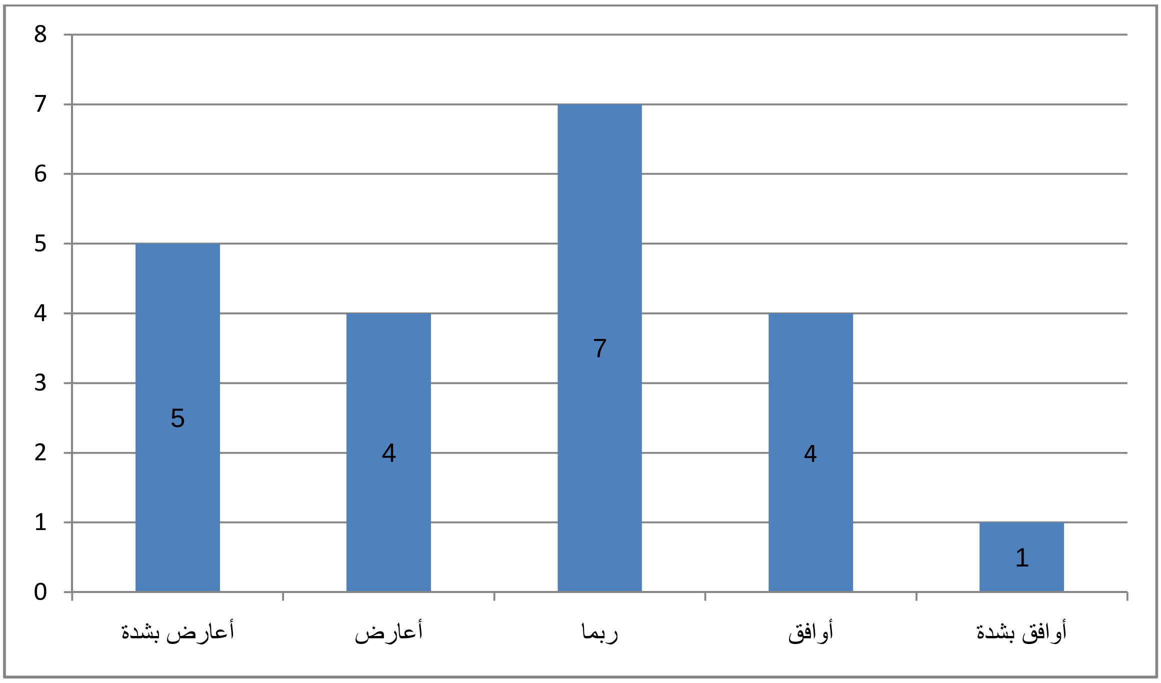
لكل فرد مجموعة من القيم والمعايير البعض يكون ايجابي حيث يميلون بالفطرة إلى تشارك المعلومات مع الزملاء ومساعدتهم بكامل إرادتهم دون الحاجة إلى التشجيع أو التحفيز المكافأة وهم لا يترددون في تشارك معارفهم إذا كانت تفيد وتساعد غيرهم في إتمام وظائفهم.[1]

1 تعزيز تشارك المعرفة. المرجع السابق.

جدول17:المتوسط الحسابي لمؤشر الاستعداد لتشارك المعرفة

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
لدى العاملين استعداد ورغبة بتشارك ومشاركة ما لديهم من معرفة ومعلومات مع الآخرين دون خوف من الاستغلال	**2.62**	**1.20**

نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة محصور بين القيمتين [2.60 و3.40] مما يعني أن العاملين ليس لديهم استعداد ورغبة لتشارك ما لديهم من معلومات مع الآخرين وهذا يؤدي إلى انعدام الثقة مما ستؤثر على تشارك المعلومات في المكتبة ويعود ذلك للجنس نرى أن الإناث ليست لديهن رغبة واستعداد لتشارك المعلومات، وهذا يدل على مستوى متوسط لمؤشر الاستعداد لتشارك المعرفة وهذا ما نلمسه من خلال قيمة الانحراف المعياري التي تجاوزت القيمة [1.1] أي أن هذه النظرة غير جماعية وغير منتشرة بين العمال. وهذا ما نلحظه من خلال التمثيل البياني لتكرارات مؤشر الاستعداد لتشارك المعرفة الذي يميل لجهة اليسار.



شكل13:تمثيل بياني لمؤشر الاستعداد لتشارك المعرفة

2-3-2 العلاقة بين الإدارة والعاملين:

تكون العلاقة بين الإدارة والعاملين علاقة مهنية مبنية على أساس الثقة والاحترام فعندما يثق المديرون في موظفيهم يعاملونهم معاملة تفضيلية،إمدادهم بمزيد من المعلومات وحرية التصرف والاختيار.[1]

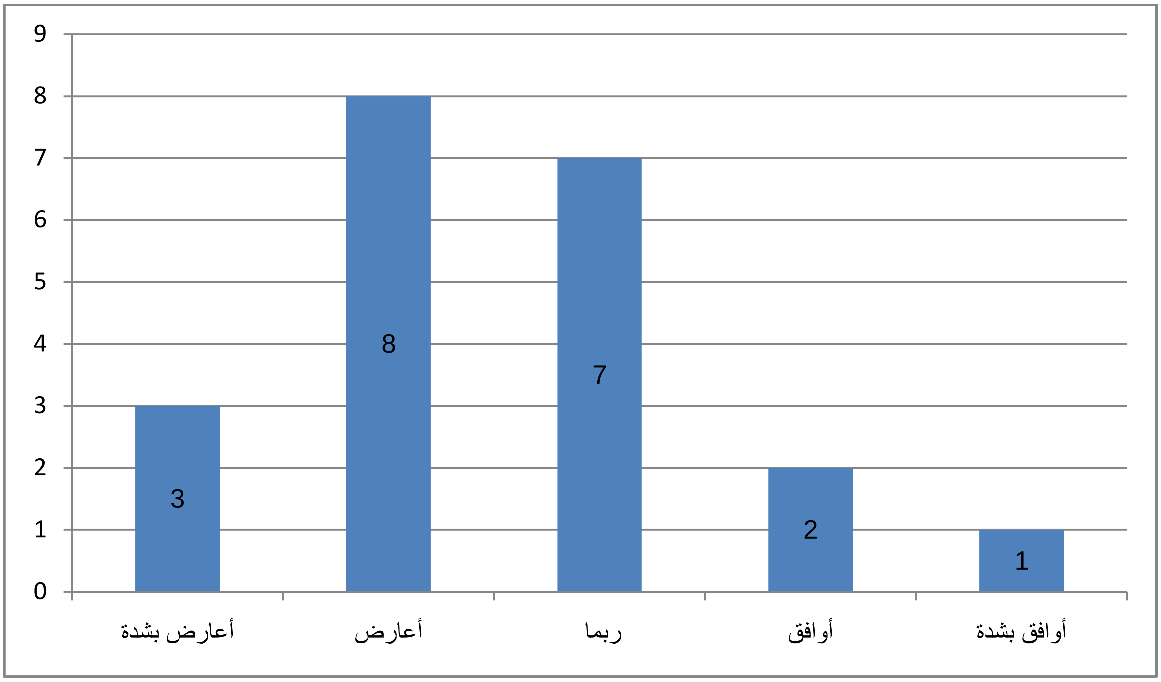
جدول18:المتوسط الحسابي لمؤشر العلاقة بين الإدارة والعاملين

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تسود الثقة المتشاركة العلاقات بين الإدارة والعاملين	**2.52**	**1.03**

إن الملاحظ من خلال قيمة المتوسط الحسابي والمحصور بين القيمتين [1.80 و2.60] مما يعني أن الثقة ليست سائدة في العلاقة المتشاركة بين الإدارة والعمال، وهذا مستوى ضعيف لمؤشر العلاقة بين الإدارة والعاملين، وهذا ما نلاحظه من خلال قيمة الانحراف

1 جاد الله، محمود. إدارة الأزمات. عمان: دار أسامة، 2008. ص 84.

المعياري التي تجوزت القيمة[1.1] أي أن هذا الطرح غير مقبول.وهذا ما نلاحظه من خلال التمثيل البياني لتكرارات مؤشر العلاقة بين الإدارة والعاملين والذي يتجه نحو اليسار.



شكل14: تمثيل البياني لمؤشر العلاقة بين الإدارة والعاملين

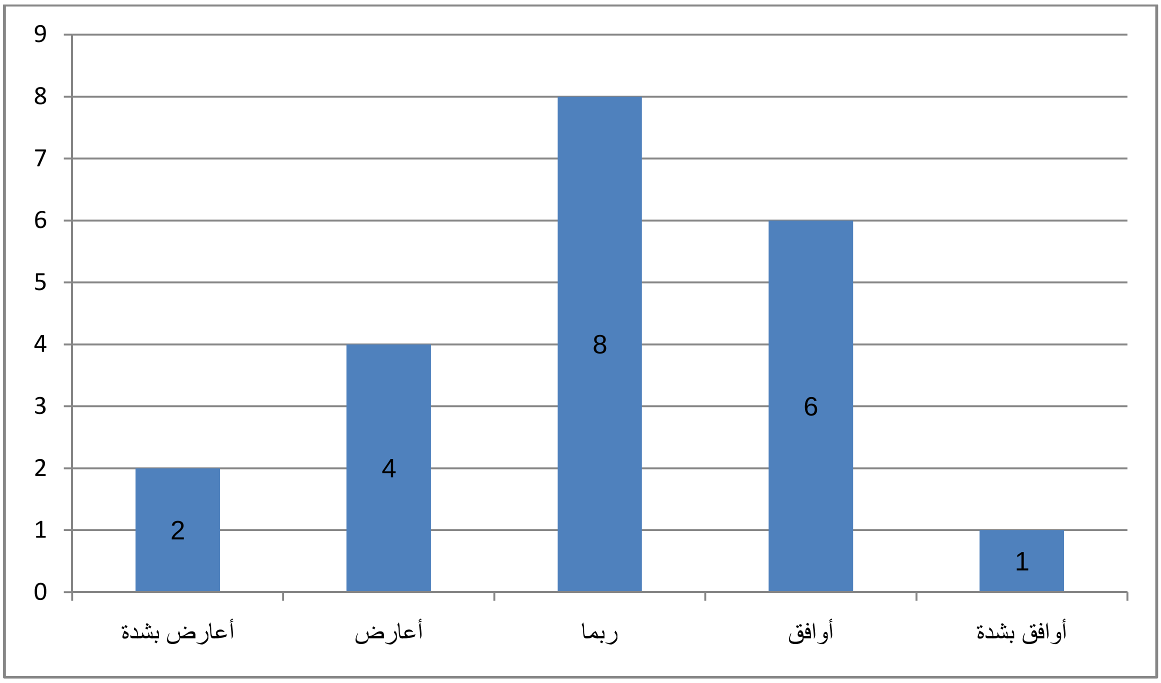
2-3-3 القوانين والإجراءات:

وهي الإجراءات والقوانين التي تحمي الشخص الذي يتشارك معارفه مع الآخرين خاصة المعلومات والخبرات الجديدة فوجود هذه القوانين يشجع الفرد على تشارك معارفه مع الآخرين.

جدول19: المتوسط الحسابي لمؤشر القوانين والإجراءات

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
وجود بعض القوانين والإجراءات المتبعة لحماية الشخص الذي يتشارك معارفه مع الآخرين	3.00	1.04

من خلال إجابات العاملين يتضح أن الإدارة تقوم بوضع قوانين وإتباع إجراءات لحماية الأشخاص الذين يتشاركون معارفهم مع الآخرين، وتقوم بذلك بشكل متوسط هذا ما نلاحظه من خلال المتوسط الحسابي لهذه العبارة المحصورة بين القيمتين [2.60 و3.40] كون الإجابات مشتتة ونلحظ ذلك من خلال قيمة الانحراف المعياري التي تجاوزت القيمة [1.1] أي أن هذه النظرة غير جماعية. وهذا ما نلحظه من خلال التمثيل البياني لتكرارات مؤشر القوانين والإجراءات الذي يميل جهة اليمين.



شكل 15:تمثيل البياني لتكرارات لمؤشر القوانين والإجراءات

خلاصة:

تناول هذا الفصل مستوى الثقة بين العاملين من خلال تشارك المعلومات الشخصية وتحقيق الأهداف الشخصية والشعور بالأمان وذلك من خلال النتائج المبينة في الجدول التالي:

جدول20: مؤشرات الثقة بين العاملين

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم
المعلومات الشخصية			
أنا لا أتردد في مشاركة مشاعري والتصورات مع الزملاء	**3.29**	**1.23**	**متوسط**
أعتقد أنه لا يجب تشارك المعلومات الشخصية مع الزملاء	**3.43**	**1.39**	**حسن**
تدفق المعلومات بسهولة عبر المؤسسة بغض النظر عن الأدوار الاجتماعية أو غيرها من القيود	**3.57**	**1.12**	**جيد**
الأهداف الشخصية			
أعتقد أن الناس لن تتردد في الاستفادة من معارف الآخرين والخبرات لتحقيق مكاسب شخصية	**4.29**	**0.84**	**جيد**
يخضع الموظف أهدافه ومصالحه لأهداف الجماعة ومصالحها	**3.33**	**1.42**	**متوسط**
معظم زملائي من الناس أعرفهم جيدا وبالتالي أثق بهم	**2.76**	**1.26**	**متوسط**
الأمان			
لدى العاملين استعداد ورغبة بتشارك ما لديهم من معرفة ومعلومات مع الآخرين دون خوف من الاستغلال	**2.62**	**1.20**	**متوسط**
تسود الثقة المتشاركة العلاقات بين الإدارة والعاملين	**2.52**	**1.03**	**ضعيف**

وجود بعض القوانين والإجراءات المتبعة لحماية الشخص الذي يتشارك معارفه مع الآخرين	3.00	1.04	**متوسط**
	3.20	1.17	**متوسط**
	المتوسط الحسابي	**الانحراف المعياري**	

تعتبر الثقة مهمة في عملية تشارك المعلومات لكن العاملين بالمكتبة يترددون في مشاركة المشاعر والمعلومات الشخصية مع الزملاء وهذا لانعدام الثقة بينهم، إن تدفق المعلومات بين العاملين جيد وذلك لعدم وجود قيود والأدوار الاجتماعية هذا ما يسهل عملية تشارك المعرفة.

إن العمال يسعون لتحقيق المكاسب الشخصية هذا ما يؤثر سلبا على تشارك المعرفة فيما بينهم وذلك أنهم لا تتردد في الاستفادة من معارف الآخرين، كذلك بالنسبة للشخصية الاجتماعية حيث معظم الزملاء يعرفون بعضهم جيدا وهذا يثر بشكل سلبي على تشارك المعرفة، حيث يقوم الموظف بإخضاع أهدافه ومصالحه لأهداف الجماعة ومصالحها لكن ليس بشكل كاف.

يعد الأمان من الأمور الأساسية لتشارك المعرفة فعدم توفره يؤثر على الاستعداد والرغبة لتشارك ومشاركة العاملين ما لديهم من معرفة والمعلومات مع الآخرين دون خوف من الاستغلال، إن ضعف الثقة بين الإدارة والعاملين يؤثر على تشارك المعرفة. وأيضا إن القوانين الإجراءات المتبعة في المكتبة غبر كافية لتشارك المعرفة

الفصل الثالث

التواصل بين العاملين

تمهيد:

يعتبر التواصل بين العاملين عملية مهمة لتشارك المعرفة، وذلك من خلال الحوار بين الأفراد والنقاشات والندوات المفاهيم المشتركة، ومرونة الهيكل التنظيمي وحرية الاتصال.

3-1 مرونة الهيكل التنظيمي:

حيث يسمح بنجاح أي عمل بما يحتويه من مفردات قد تفيد في العمل بحرية الاتصال بين العاملين وتشارك المعلومات بين الوحدات المختلفة.[1]

3-1-1 حرية الاتصال:

يجب أن يتضمن التنظيم الأمثل في المكتبات ومراكز المعلومات شبكة اتصالات واضحة وفعالة وتكفل تدفق المعلومات من ادني مراتب التنظيم إلى المستويات العليا فيه وبالعكس، وذلك بسرعة فائقة ودون عوائق.[1]

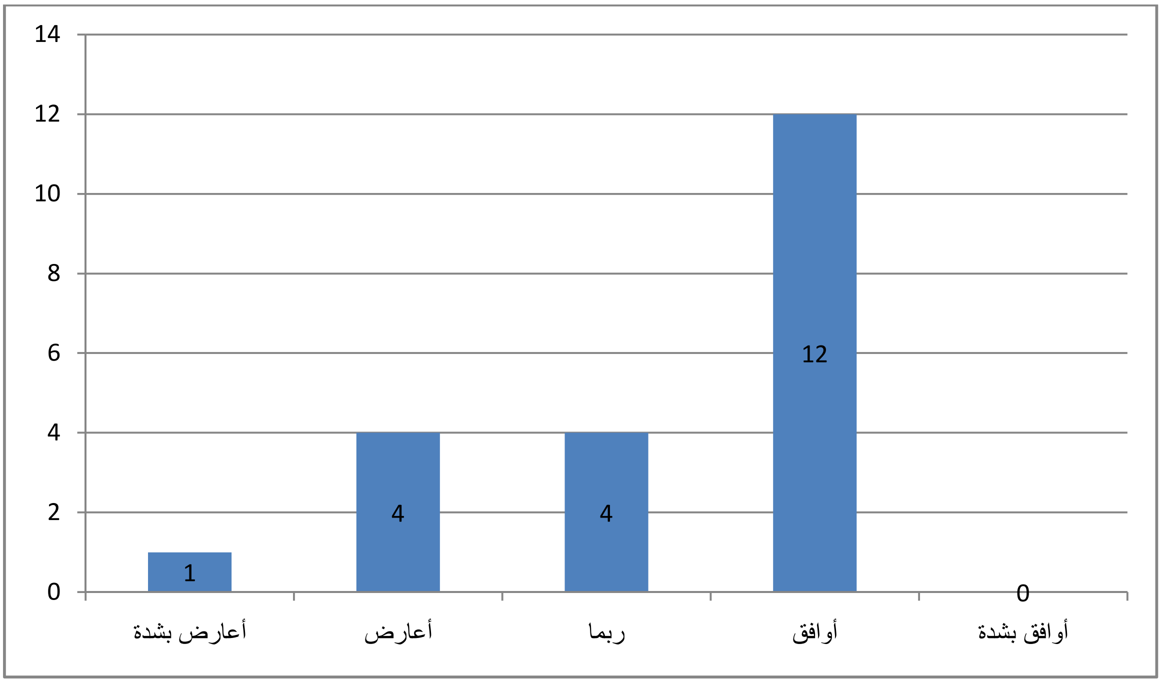
جدول21:المتوسط الحسابي لمؤشر حرية الاتصال

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تتاح للفرد حرية الاتصال وتشارك المعلومات عبر المستويات والوحدات	**3.29**	**0.95**

نلاحظ من خلال قيمة المتوسط الحسابي المحصور بين القيمتين [3.40 و4.20] مما يعني أن العاملين بالمكتبة يقرون تمتعهم بحرية الاتصال، فكلما أتيحت للعمال حرية الاتصال كلما كان تشارك المعلومات بشكل جيد بين العاملين عبر المستويات والوحدات، وهذا مستوى حسن لمؤشر حرية الاتصال،و هذا ما نلمسه من خلال قيمة الانحراف المعياري التي لم تتجاوز القيمة [1.1] المعبرة عن تشتت الإجابات أي أن هذه النظرة شبه

1 عليان، ربحي مصطفى عليان. المرجع السابق. ص. 168
1 عليان، ربحي مصطفى. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم. عمان: دار صفاء، 2002. ص. 116

جماعية. و هذا ما نلاحظه من خلال التمثيل البياني لتكرارات مؤشر حرية الاتصال الذي يتجه نحو اليمين.



شكل16:تمثيل البياني لمؤشر حرية الاتصال

3-1-2 تدوير العاملين:

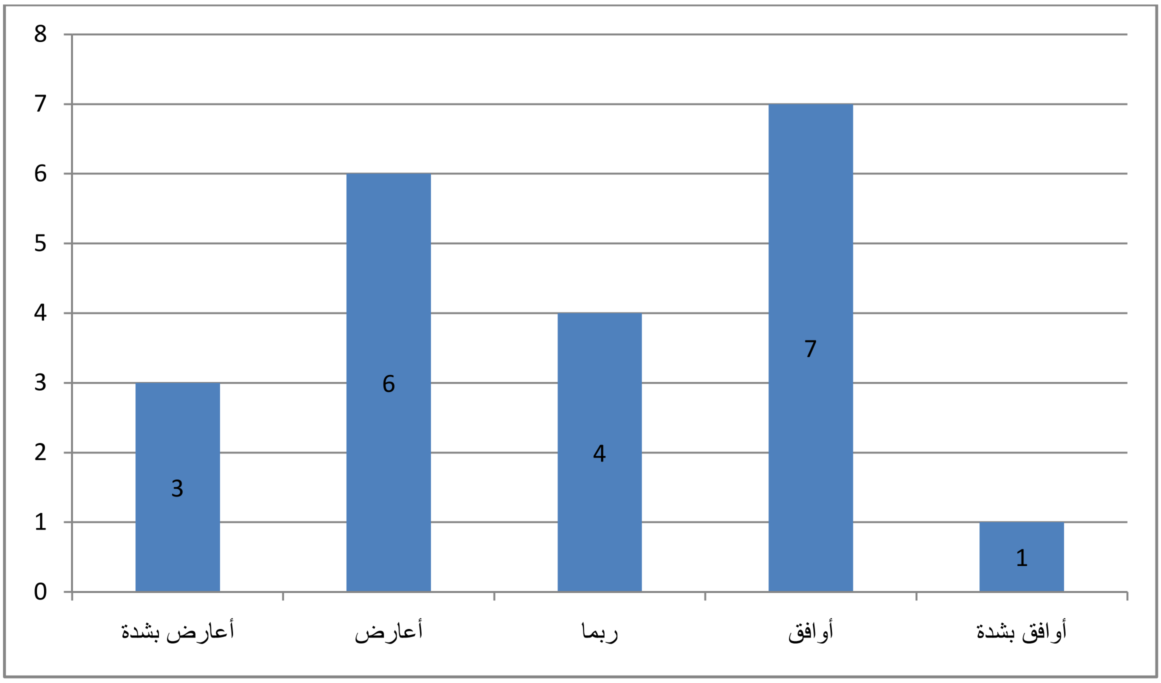
وهو الاستجابة لحاجات العمل في تغيير مواقع العاملين وإضفاء الحركة والمرونة على الوظائف وشاغرها، تحقيقا لمصلحة عمل العاملين معا.[1]

جدول22:المتوسط الحسابي لمؤشر تدوير العاملين

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
يتم تدوير العاملين بين الوحدات المختلفة على نطاق واسع	2.86	1.19

1 قاسم الجبيشي، سمير عبد الله. الدورات الداخلية للموظفين وأثره في أدائهم: دراسة ميدانية لمؤسسة ناتكو المحدودة، ماجستير، علم اجتماع، صنعاء، 2008. ص. 38.

نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة محصور بين القيمتين [2.60 و3.40] مما يعني أن العامين بالمكتبة يعترفون بعدم تدويرهم بين الوحدات بالرغم من أهمية تغيير المواقع من أجل التعاون واكتساب المهارات وبناء العلاقات بين الزملاء، وهذا مستوى متوسط لمؤشر تدوير العاملين،وهذا ما نلمسه من خلال قيمة الانحراف المعياري التي تجاوزت القيمة [1.1] المعبرة عن تشتت الإجابات أي أن هذه الصورة غير منتشرة.وهذا ما نلاحظه من خلال التمثيل البياني لتكرارات مؤشر تدوير العاملين والذي يميل نحو اليسار.



شكل17:تمثيل البياني لمؤشر تدوير العاملين

3-2 أساليب التواصل:

يفضل معظم الأفراد استعمال القناة الشفوية أثناء قيامها بمختلف العمليات الاتصالية محبذين هذا النوع السهل والمباشر والتقليدي من قنوات تستخدم فيها اللغة دون اللفظية التي تضم أشكال متعددة أهمها اللغة الحركية.[1]

3-2-1 التواصل وجها لوجه:

1 طبيش، ميلود. الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة: دراسة ميدانية بإذاعة سطيف، ماجستير، علم اجتماع، جامعة ورقلة، 2011. ص. 41.

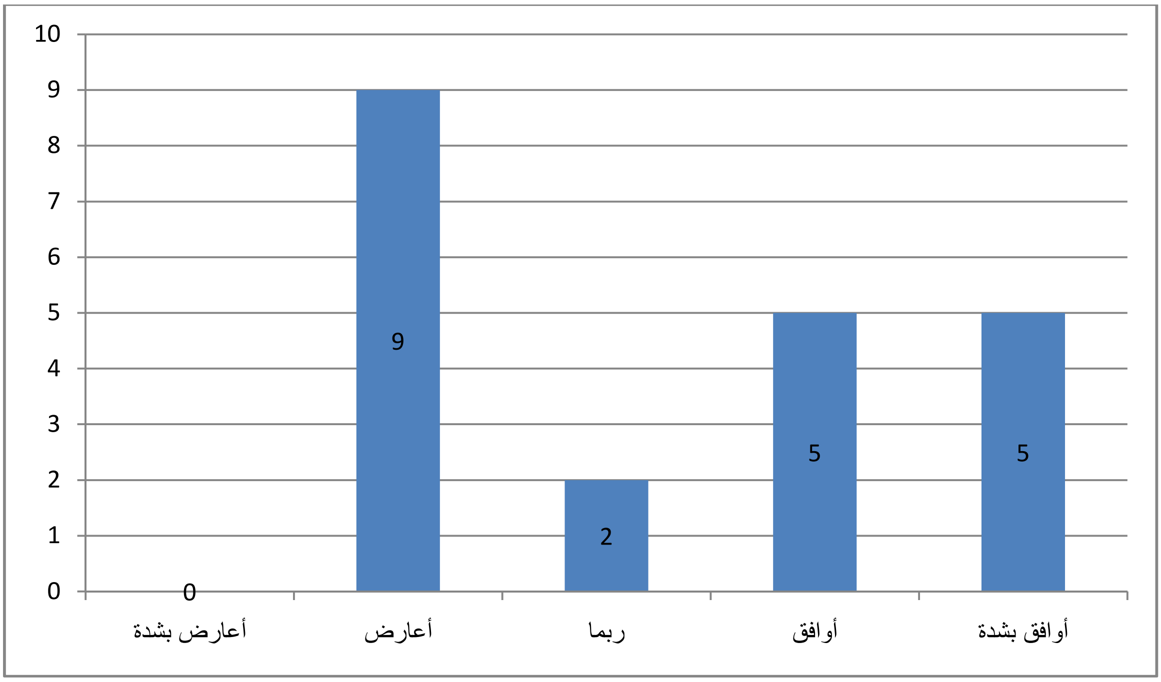
من خلال المحادثات عن طريق الفم واستخدام الجسد فالثراء الاتصالي الذي يحظى به التحاور وجها لوجه عالٍ. عند عقد الاجتماعات مع مجموعة معينة من خلال التحاور وجها لوجه يتمخض عن دور مهم الإيماءات الجسدية وتعبيرات الوجه وحتى لهجة الصوت المستخدم، كلها تحمل رسالات مهمة علاوة على ذلك تسهيل مشاركة المعلومات وبناء الثقة المتشاركة.[2]

جدول 23:المتوسط الحسابي لمؤشر التواصل وجها لوجه

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
كل عمليات التواصل تتم وجها لوجه في المكتبة دون استخدام الهاتف أو التكنولوجيا	**3.43**	**1.28**

يتضح من خلال إجابات العاملين أن كل عمليات التواصل تتم وجها لوجه من خلال المحادثات والحوارات أثناء التجمعات دون استخدام الهاتف أو التكنولوجيا،وهذا ما نلاحظه من خلال قيمة المتوسط الحسابي المحصور بين القيمتين [3.40 و4.20] ومستوى حسن لمؤشر التواصل وجها لوجه،و نلحظه ذلك من خلال قيمة الانحراف المعياري التي تجاوزت القيمة [1.1] أي أن هذه الغير جماعية وغير منتشرة بين العمال.

2 بول جامبل، جون بلاكويل. المرجع السابق. ص. 108.



شكل18:تمثيل البياني لمؤشر التواصل وجها لوجه

3-2-2 الحكايات والروايات:

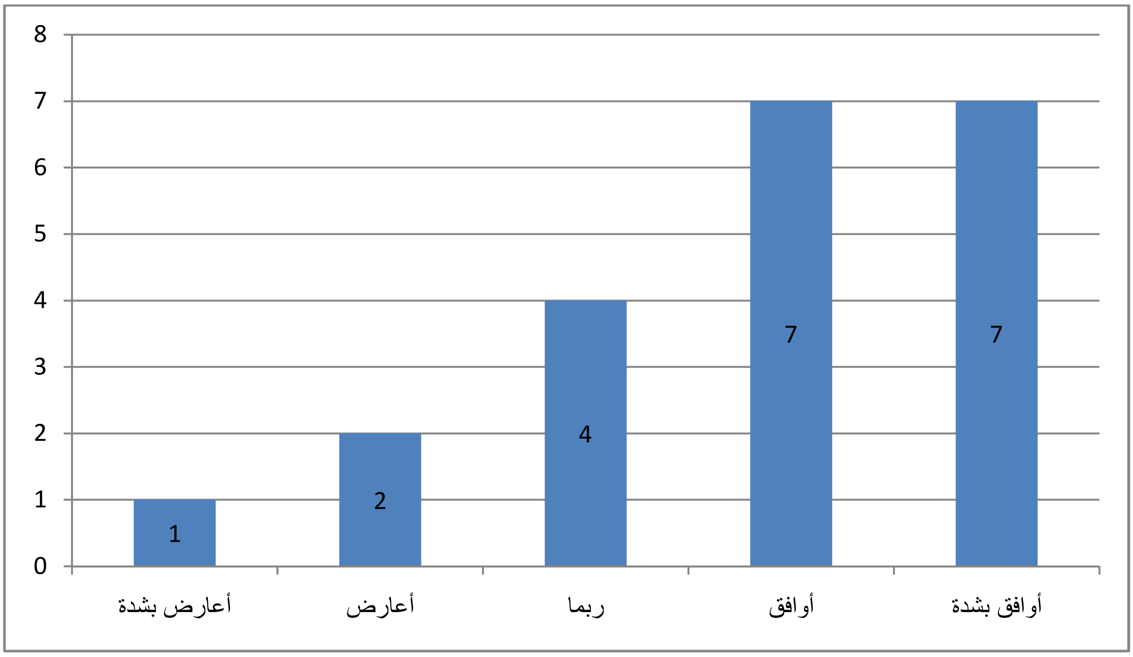
القصص المتداولة في المكتبة عن أشخاص عملوا فيها وكان لهم مواقف معينة،هذه القصص تعبر عن المبادئ التي يؤمن العاملون ويتوارثونها،[1] فالقصص المشتركة بين العاملين تسهل وتعزز تشارك الممارسات والخبرة الضمنية وبالتالي المساعدة على اكتساب وتطوير الممارسات المحسنة.[2]

جدول24:المتوسط الحسابي لمؤشر الحكايات والروايات

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
يتناقل الموظفون ويتشاركون الحكايات والروايات المشتركة حول العمل	3.71	1.10

1 . لمحنط، يوسف. نحو تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية تقييم استعداد مكتبة د. أحمد عروة الجامعية لتبني إدارة المعرفة، ماجستير، علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009. ص. 137.
2 . حريم حسين، الساعد رشاد. المرجع السابق. ص. 233

يعتبر تشارك وتناقل القصص بين العاملين بالمكتبة حسن جدا،إذ أن المتوسط الحسابي لاستجاباتهم حول تداولها جاءت في المجال [3.40 و4.20] والمعبرة عن المستوى الحسن لمؤشر الحكايات والروايات، وهذا يعود لسنوات العمل الطويلة بالمكتبة، وهذا ما نلمسه من خلال قيمة الانحراف المعياري الخاصة بالإجابات التي تعادل القيمة [1.1] المعبرة عن تشتت الإجابات، أي أن هذه الصورة جماعية إلى حد ما وانتشارها بين العاملين مقبول. وهذا ما نلاحظه من خلال التمثيل البياني لتكرارات مؤشر الحكايات والروايات الذي يميل جهة اليمين.



شكل19:تمثيل البياني لمؤشر الحكايات والروايات

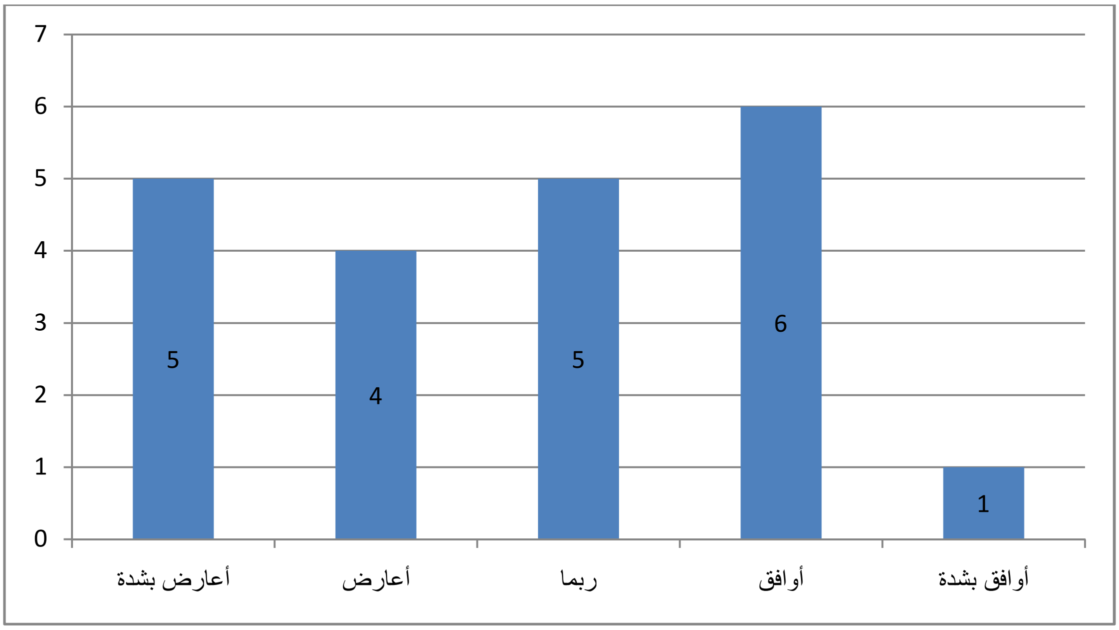
3-2-3 الندوات واللقاءات:

المكتبة حريصة على فتح قنوات التفاعل والتواصل والحوار مع موظفيها خاصة الأيام المفتوحة واللقاءات والندوات تعد إحدى هذه الندوات التي تسعى من خلالها للتعرف عن قرب على كافة العاملين وذلك من خلال الحوار المباشر التي توفره هذه الفعاليات والأنشطة، حيث أن هذه الأجواء تعزز روح الفريق والتقارب والتشارك المعرفي بين العاملين.

جدول25:المتوسط الحسابي لمؤشر الندوات واللقاءات

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تسعى المنظمة إلى اشتراك جميع العاملين في إدارات أقسام المنظمة في تشارك المعارف المتجددة عن طريق الندوات واللقاءات	2.71	1.27

نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة محصور بين القيمتين [2.60 و3.40] مما يعني أن العمال لم يرو أي سعي من المكتبة في تنظيم لقاءات وندوات من أجل تشاركهم للمعارف المتجددة، و هذا مستوى متوسط لمؤشر الندوات واللقاءات، وهذا ما نلمسه من خلال قيمة الانحراف المعياري الذي تجاوزت القيمة [1.1] المعبرة عن تشتت الإجابات، أي أن هذه الصورة غير جماعية.



شكل20:تمثيل البياني لمؤشر الندوات واللقاءات

3-3 المفاهيم المشتركة:

بوجود فهم مشترك ومتشارك وتقارب وجهات النظر بين العاملين وتوفر المعارف وتشارك الخبرات وأفضل الممارسات هذا يشجع تشارك المعلومات والخبرات.

3-3-1 اللغة المشتركة:

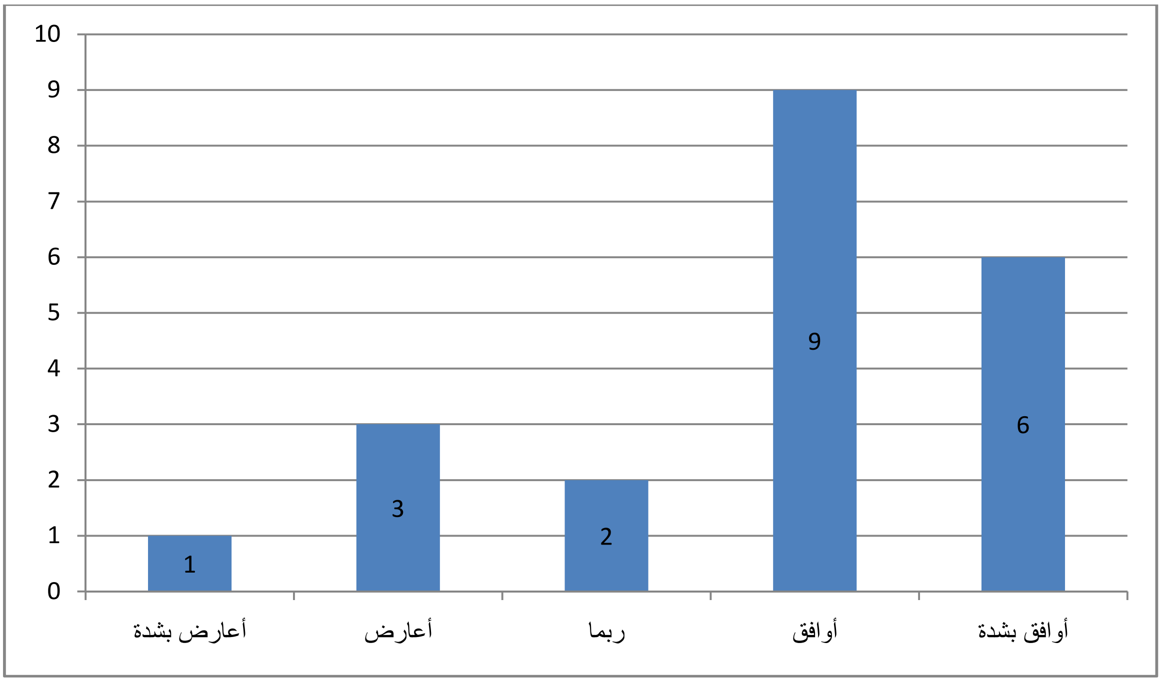
تتكون اللغة المشتركة إثر المصطلحات الفعلية أي اللهجة التي يتحدث بها ويستخدمها العاملين في محادثات العمل اليومية [1] تزيد من مقدرة الناس على الوصول لأفكار الآخرين، وتوفر وسيلة إدراكية مشتركة لتقييم الفوائد المحتملة من التشارك، و تعزز قدرات الضم.[2]

جدول26:المتوسط الحسابي لمؤشر اللغة المشتركة

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
يتخاطب العاملين ويتحدثون في أمور العمل بلغة ومفردات ومفاهيم مشتركة	3.76	1.17

نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة محصور بين القيمتين [3.40 و4.20] مما يعني أن العاملين بالمكتبة يتحدثون بلغة ومفردات مشتركة وذلك كون جميع العاملين من نفس الولاية فهم يتحدثون بلهجة واحدة وهذا يسهل عليهم الفهم المشترك، ومستوى هذا المؤشر حسن، وهذا ما نلمسه من خلال قيمة الانحراف المعياري التي تجاوزت القيمة [1.1] المعبرة عن تشتت الإجابات. وهذا ما نلاحظه من خلال التمثيل البياني لتكرارات مؤشر اللغة المشتركة الذي يميل نحو جهة اليمين

1 حريم حسين، الساعد رشيد. المرجع السابق. ص. 232
2 جون بلاكويل، بول جامبل. المرجع السابق. ص. 125



شكل21:تمثيل البياني لمؤشر اللغة المشتركة

3-3-2 الرؤية المشتركة:

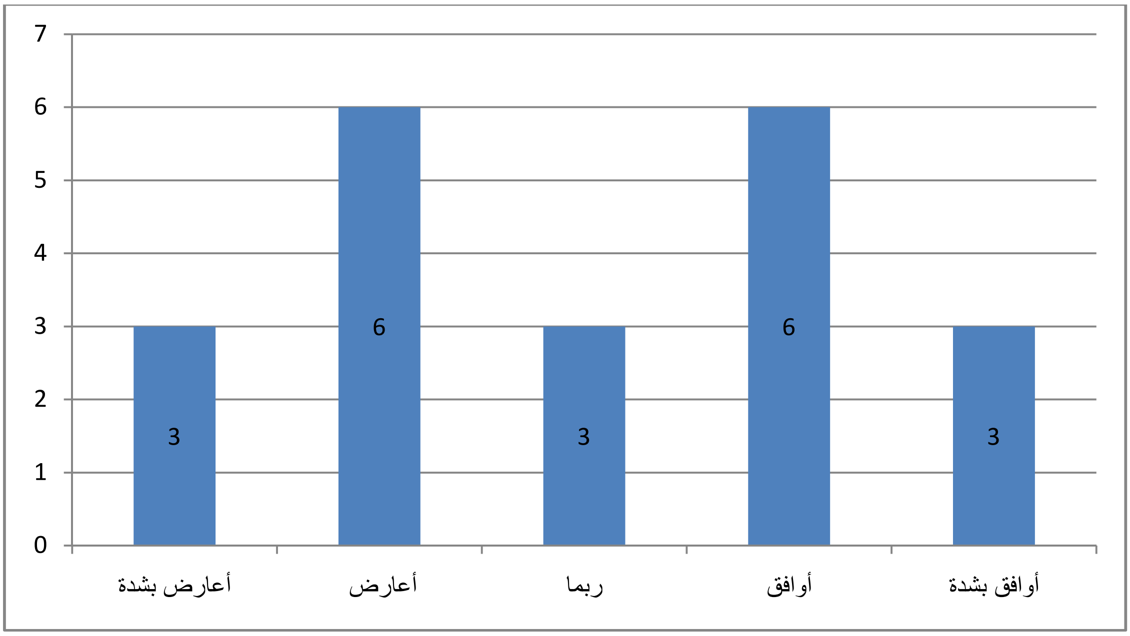
حينما يشترك الأفراد في أهداف المكتبة وتطلعاتها ومدركاتها ومصالحها، فإن هذا يساعدهم في تصور الأهمية الممكنة لتشارك وضم معارفهم،ويحتمل أن يصبحوا شركاء يتشاركون معارفهم وعلى هذا يمكن اعتبار الرؤية المشتركة بمثابة آلية ربط تساعد الأجزاء المختلفة في المنظمة على تكامل وضم المعارف، كما أن وجود رؤية وتطلعات و أهداف مشتركة يساعد الأفراد في تجنب سوء الفهم في الاتصالات وتصبح لديهم فرص أكبر لتشارك آرائهم وخبراتهم بحرية.[1]

1 حريم حسين، الساعد رشاد. المرجع السابق. ص. 232

جدول27:المتوسط الحسابي لمؤشر الرؤية المشتركة

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
لدى العاملين رؤية واضحة ومشتركة للمنظمة	3.10	1.37

من خلال الجدول نلاحظ أن العاملين يرون بأن الرؤية المشتركة لديهم تولد الشعور بالمسؤولية المشتركة معا وهذا يدفع العاملين إلى تشارك الخبرات والمعارف والأفكار وتقديم المساعدة للغير لتحقيق تكامل الجهود،لكن بشكل متوسط وهذا ما نلاحظه من خلال المتوسط الحسابي لهذه العبارة المحصورة بين القيمتين [2.60 و3.40] كون الإجابات مشتتة وهذا ما نلمسه من خلال قيمة لانحراف المعياري التي تجاوزت القيمة [1.1] أي أن هذه النظرة غير جماعية وغير منتشرة بين العمال.و هذا ما نلاحظه من خلال التمثيل البياني.



شكل22:تمثيل البياني لمؤشر الرؤية المشتركة

3-3-3 النقاشات الجماعية:

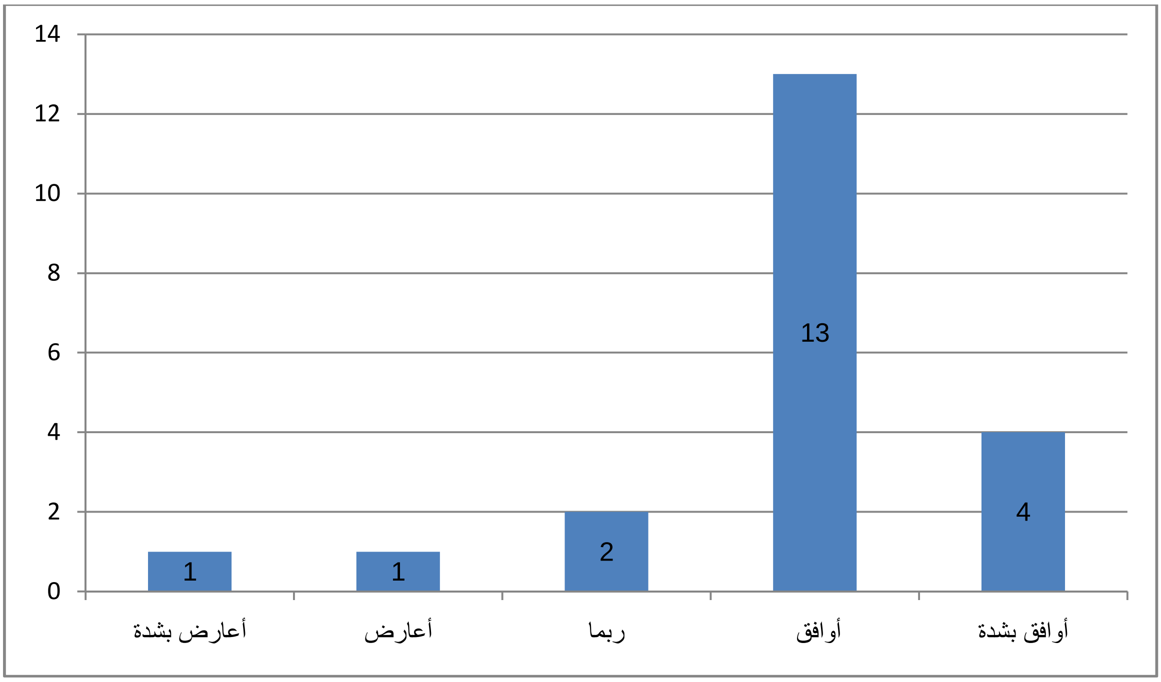
من خلال الحوار والمناقشات التي تحدث من خلال الاجتماعات والمقابلات بين العاملين تتيح لهم الفرصة لتشارك الأفكار والمعلومات حول الموضوعات والمشكلات المختلفة يحسن من الاتصال فيما بينهم.[1]

جدول28:المتوسط الحسابي لمؤشر الاتصال الجماعي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
العمل الجماعي والنقاشات الجماعية تحسن من الاتصال بين الزملاء	**3.86**	**0.96**

إن من خلال قيمة المتوسط الحسابي والمحصور بين القيمتين [3.40 و4.20] مما يعني أن العاملين يرون أن العمل الجماعي والنقاشات الجماعية يساهم في تشارك وجهات النظر والآراء والنقاشات المفتوحة تحسن الاتصال بين الزملاء، وهذا المؤشر حسن لمؤشر النقاشات الجماعية في المكتبة. ما يؤكد أنهم متوافقون وأن هناك إجماع على هذا الطرح ،و هذا ما نلمسه من خلال قيمة الانحراف المعياري التي لم تبلغ القيمة [1.1] المعبرة عن تشتت الإجابات. وهذا ما نلاحظه من خلال التمثيل البياني لتكرارات مؤشر النقاشات الجماعية الذي يميل بنسبة كبيرة جهة اليمين.

1 فهمي، محمد فهمي. طريقة العمل مع الجماعة بين النظرية والتطبيق: الممارسة والإشراف. القاهرة: المكتبة الجامعية الحديث، 2005. ص. 238.



شكل23:تمثيل بياني لتكرارات مؤشر النقاشات الجماعية

خلاصة:

تناولنا في هذا الفصل التواصل بين العاملين من خلال أساليب التواصل والمفاهيم المشتركة ومرونة الهيكل التنظيمي، ويظهر ذلك من خلال النتائج المبينة في الجدول أدناه:

جدول29:مؤشرات التواصل بين العاملين

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم
أساليب التواصل			
كل عمليات التواصل تتم وجها لوجه في المكتبة دون استخدام الهاتف أو التكنولوجيا	3.43	1.28	حسن
يتناقل الموظفون ويتشاركون الحكايات والروايات المشتركة حول العمل	3.71	1.10	حسن
تسعى المنظمة إلى اشتراك جميع العاملين في إدارات أقسام المنظمة في تشارك المعارف المتجددة عن طريق الندوات واللقاءات	2.71	1.27	متوسط
المفاهيم المشتركة			

يتخاطب العاملين ويتحدثون في أمور العمل بلغة ومفردات ومفاهيم مشتركة	3.76	1.17	**حسن**
لدى العاملين رؤية واضحة ومشتركة للمنظمة	3.10	1.37	**متوسط**
العمل الجماعي والنقاشات الجماعية تحسن من الاتصال بين الزملاء	3.86	0.96	**حسن**
مرونة الهيكل التنظيمي			
تتاح للفرد حرية الاتصال وتشارك المعلومات عبر المستويات والوحدات	3.29	0.95	**متوسط**
يتم تدوير العاملين بين الوحدات المختلفة على نطاق واسع	2.86	1.19	**متوسط**
	3.34	1.16	**متوسط**
	المتوسط الحسابي	**الانحراف المعياري**	

يتم التواصل بين العاملين من خلال التواصل لوجها لوجه دون استخدام الهاتف أو التكنولوجيا كما يتناقل الموظفون ويتشاركون الحكايات والروايات المشتركة حول العمل بمستوى حسن، إن سعي المنظمة غير كافي لإشراك جميع العاملين في إدارات أقسام المنظمة في تشارك المعارف المتجددة عن طريق الندوات واللقاءات وهذا يؤثر على تشارك المعرفة.

تعتبر المفاهيم المشتركة مهمة في تسهيل عملية التواصل بين العاملين، إن العاملين يتخاطبون ويتحدثون في أمور العمل بلغة ومفردات ورؤية واضحة ومشتركة وهذا يساهم في تشارك المعرفة، فالعمل الجماعي والنقاشات الجماعية يحسن من الاتصالات بين العاملين.

إن مرونة الهيكل التنظيمي تتيح للفرد حرية الاتصال وتشارك المعلومات عبر المستويات والوحدات، كما أن تدوير العاملين بين الأقسام المختلفة غير كافي للتحسين من عملية تشارك المعرفة والتواصل بين العاملين وتشارك الخبرات.

الفصل الرابع

نظم المعلومات وتكنولوجيا التشارك

تمهيد:

تعتبر التكنولوجيا مهمة في تشارك المعلومات والأفكار بين العاملين في المكتبة، فالتكنولوجيا تغني عن التنقل وتسهل النقاشات الجماعية.

4-1 تقبل التكنولوجيا والعمل بها:

إن الأفراد هم العامل الأساسي في نجاح تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، فهم في المرتبة قبل كفاءة التكنولوجيا المتوفرة، حيث أنه لا يمكن بأي حال فرضها على العاملين. الأمر الذي يجعل الإدارة تعمل على تحضيرهم لها وتحسيسهم بأهميتها وتكوينهم على استخدامها قبل توفيرها.[1]

4-1-1 التعامل مع التكنولوجيا:

تلعب التكنولوجيا دورا مهما في المنظمة لكونها أكثر سرعة ودقة إذ تفيد في التشاور وتشارك المعارف وتفعل اللقاءات والتفاعلات بين العاملين لذلك وجب عليهم الإلمام باستخدام التكنولوجيا التي تساهم في التعاون والتشارك الجيد للمعلومات.[2]

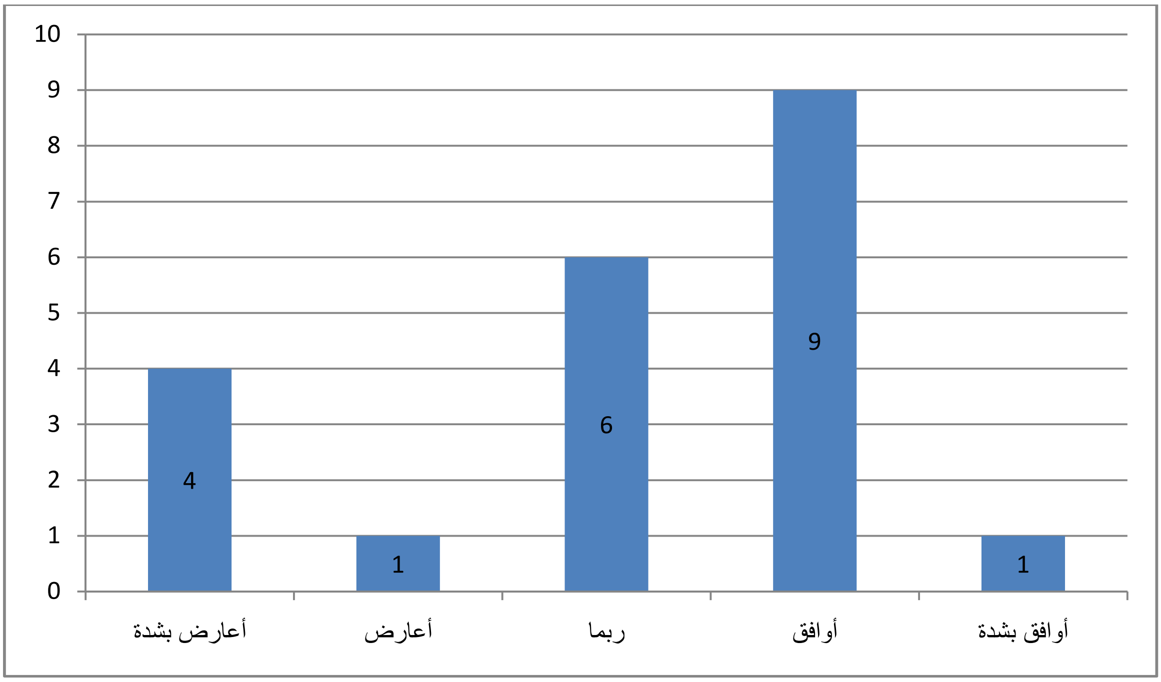
جدول30:المتوسط الحسابي لمؤشر التعامل مع التكنولوجيا

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
استطيع التعامل مع التكنولوجيا بشكل جيد في عملية تشارك المعلومات مع الزملاء	3.10	1.22

1 لمحنط، يوسف. المرجع السابق. ص. 179.

2 كحلات، سمراء. المرجع السابق. ص. 144

المتوسط الحسابي لهذه العبارة جاء في المجال [2.60 و3.40] والذي يعني أن العاملين بالمكتبة يعترفون أن باستطاعتهم التعامل واستخدام التكنولوجيا بصورة جيدة في عملية تشارك المعلومات مع الزملاء،و هذا ما يدل مستوى متوسط وهذا ما نلمسه من خلال قيمة الانحراف المعياري التي تجوزت القيمة [1.1].و هذا ما نلحظه من خلال التمثيل البياني لمؤشر التعامل مع التكنولوجيا الذي يميل جهة اليمين.



شكل24:تمثيل البياني لمؤشر التعامل مع التكنولوجيا

4-1-2 التنقل بين الأقسام:

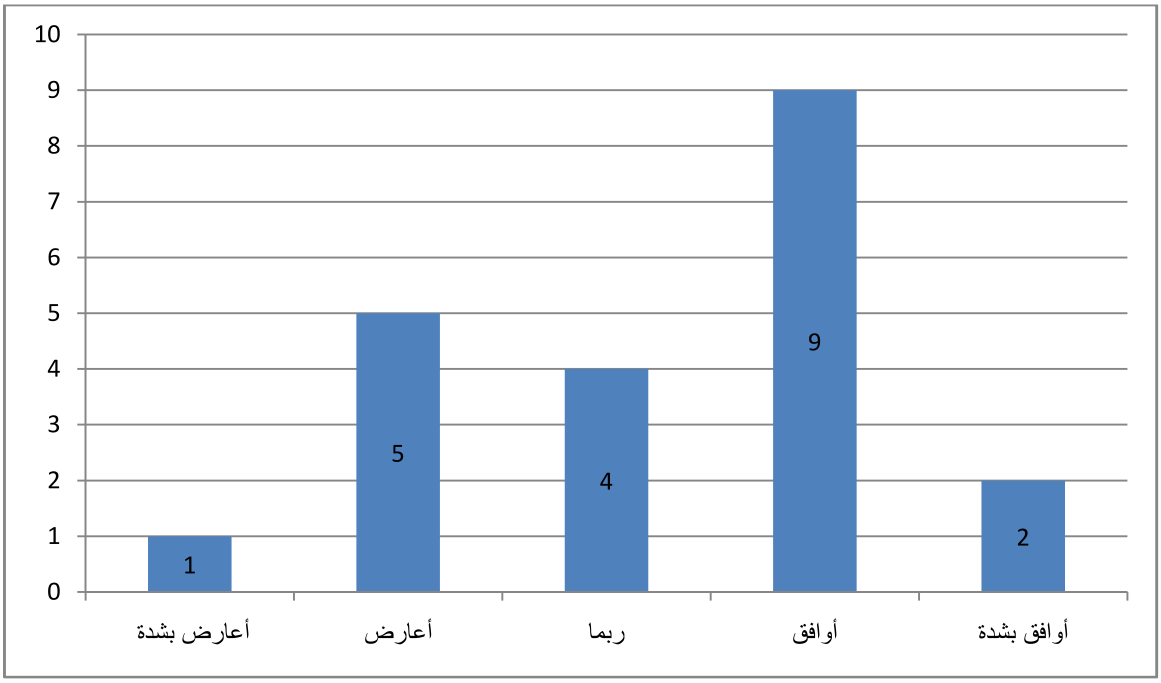
هو صورة من صور تشارك المعرفة إذ ينتقل الموظف من وحدة عمل إلى أخرى بين مختلف الأقسام بسهولة دون عقبات سواء بطريقة رسمية أو غير رسمية لإيصال معلومات بهدف المساعدة في نقل المعرفة.[1]

1 طبيش، ميلود. المرجع السابق. ص. 53

جدول31:المتوسط الحسابي لمؤشر التنقل بين الأقسام

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
التكنولوجيا تغنيني عن التنقل بين الأقسام	**3.29**	**1.10**

نلاحظ من خلال الجدول وحسب المتوسط الحسابي لهذه العبارة المحصورة بين القيمتين [2.60 و3.40] مما يعني أن العاملين بالمكتبة يرون بأن التكنولوجيا تسهل عملية الاتصال بين الزملاء في أقسام مختلفة وتغنيهم عن التنقل، وهذا يدل على مستوى متوسط لمؤشر التنقل بين الأقسام،وهذا ما نلمسه من خلال قيمة الانحراف المعياري التي تجاوزت القيمة [1.1] أي أن هذه النظرة ليست جماعية. وهذا ما نلاحظه من خلال التمثيل البياني لتكرارات مؤشر التنقل بين الأقسام الذي يميل جهة اليمين.



شكل25: تمثيل البياني لمؤشر التنقل بين الأقسام

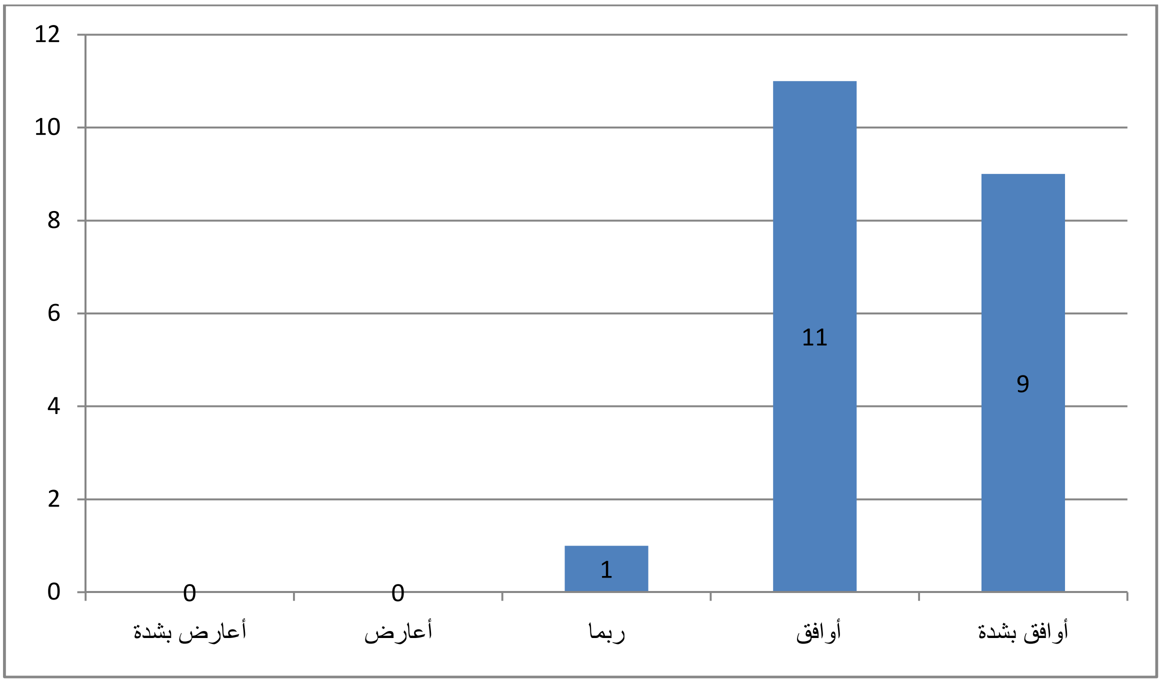
4-1-3 الأدوات التكنولوجية:

يمكن اعتبار الأدوات التكنولوجيا المعلومات أنها مجموعة الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات ثم تخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب ونقلها إلى مكان آخر وتشاركها.

جدول32:المتوسط الحسابي لمؤشر الأدوات التكنولوجية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الأدوات التكنولوجية تعتبر مهمة لتشارك المعرفة	**4.38**	**0.59**

يرى العاملين بالمكتبة بأهمية التكنولوجيا والتأكيد على ضرورة الأدوات التكنولوجية لتسهيل عملية تشارك المعلومات والأفكار،وهذا ما نلمسه من خلال قيمة المتوسط الحسابي لهذه العبارة المحصورة بين القيمتين [4.20 و5] وهذا المستوى جيد مما يعني أن هناك إجماع وتوافق تام حول هذا الرأي، وقد جاءت قيمة الانحراف المعياري بعيدة عن القيمة [1.1] المعبرة عن تشتت الإجابات، و تركز تكرارات مؤشر الأدوات التكنولوجية جهة اليمين يؤكد الموافقة على هذا المؤشر.



شكل26:تمثيل البياني لمؤشر الأدوات التكنولوجية

4-2 توفر وفعالية استخدامها:

وفرت التكنولوجيا ووسائل الاتصال سهلت من تكوين ورش عمل مشتركة تحتاجها الجماعات المتفاعلة في وحدات مختلفة.

4-2-1 شبكة المعلومات:

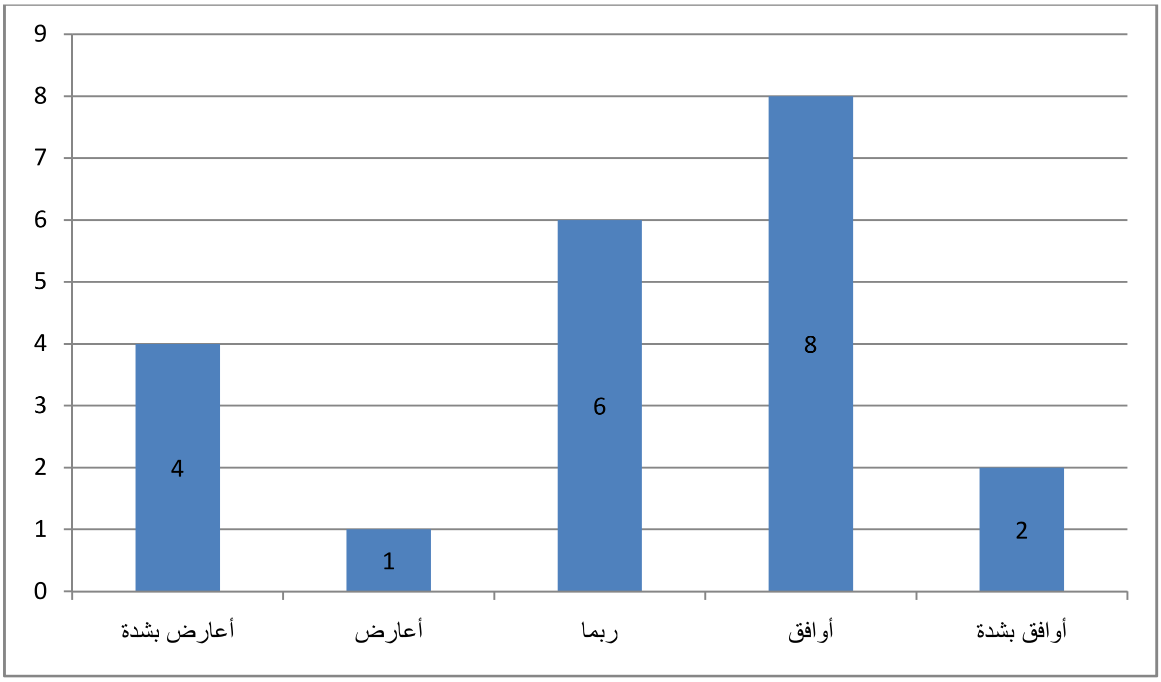
إن تشارك المعرفة يتم من خلال استخدام الشبكات الداخلية وهي الأنثرنات المتصلة وكذلك الأنثرنت والتي تمثل حلقة وصل بين جميع العاملين بمختلف المستويات والوحدات في المكتبة[1].

1 تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية. : /195. 246. 41. 66/ cite medical libary //عام/ تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية

جدول33:المتوسط الحسابي لمؤشر شبكة المعلومات

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تسعى المنظمة لربط الأشخاص بشبكة المعلومات من أجل تشارك الأفكار والمعلومات	**3.14**	**1.27**

إن الملاحظ من خلال قيمة المتوسط الحسابي والمحصور بين القيمتين [2.60 و3.40] مما يعني أن المكتبة تسعى لربط العاملين بشبكة المعلومات، وذلك لتسهيل عملية تشارك الأفكار المعلومات، و مستوى هذا المؤشر متوسط، غير أن قيمة الانحراف المعياري تجاوزت القيمة [1.1] مما يعبر على التشتت الكبير لهذا المؤشر، وهذا كون شبكة المعلومات ليست متوفر لدى جميع العاملين. والتمثيل البياني يوضح تشتت التكرارات مع الميل نحو جهة اليمين.



شكل27:تمثيل البياني لمؤشر شبكة المعلومات

4-2-2 الشبكات الاجتماعية:

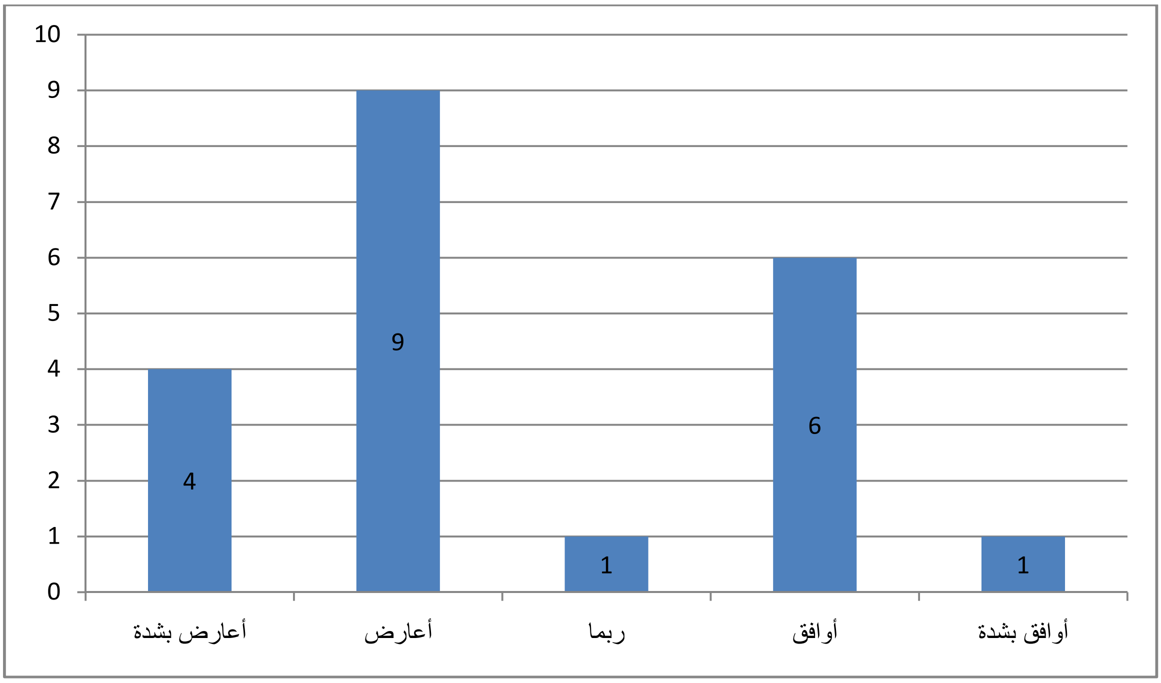
إن الشبكات الاجتماعية الموجودة حاليا هي عبارة عن مواقع ويب تقدم مجموعة من الخدمات للموظفين مثل المحادثات الفورية ومشاركة الملفات وغيرها، لقد أحدثت الشبكات الاجتماعية تغيرا كبيرا في كيفية الاتصال والمشاركة بين الأفراد وتشارك المعلومات.[1]

جدول34:المتوسط الحسابي لمؤشر الشبكات الاجتماعية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
لدي حساب في الشبكات الاجتماعية (facebook. Skype) من أجل المناقشات وتشارك الأفكار مع الزملاء أثناء وخارج أوقات العمل	**2.62**	**1.20**

نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة محصور بين القيمتين [2.60 و3.40] مما يعني أن العاملين بالمكتبة الذين يملكون حساب في الشبكات الاجتماعية يستخدمونه من أجل المناقشات وتشارك الأفكار مع زملائهم فهذا أمر جيد بالرغم من أن الأغلبية لا يملكون حساب في الشبكات الاجتماعية ومن يملكونه لا يستخدمونه في مجال العمل، ومستوى هذا المؤشر متوسط وهذا ما نلحظه من خلال قيمة الانحراف المعياري التي تجاوزت القيمة [1.1] أي هذه أنها غير منتشرة بين العمال. وهذا ما نلمسه من خلال التمثيل البياني لتكرارات مؤشر الشبكات الاجتماعية الذي يتجه نحو اليسار.

1 تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية. المرجع السابق.



شكل28:تمثيل البياني لمؤشر الشبكات الاجتماعية

4-2-3 أنظمة الاتصال:

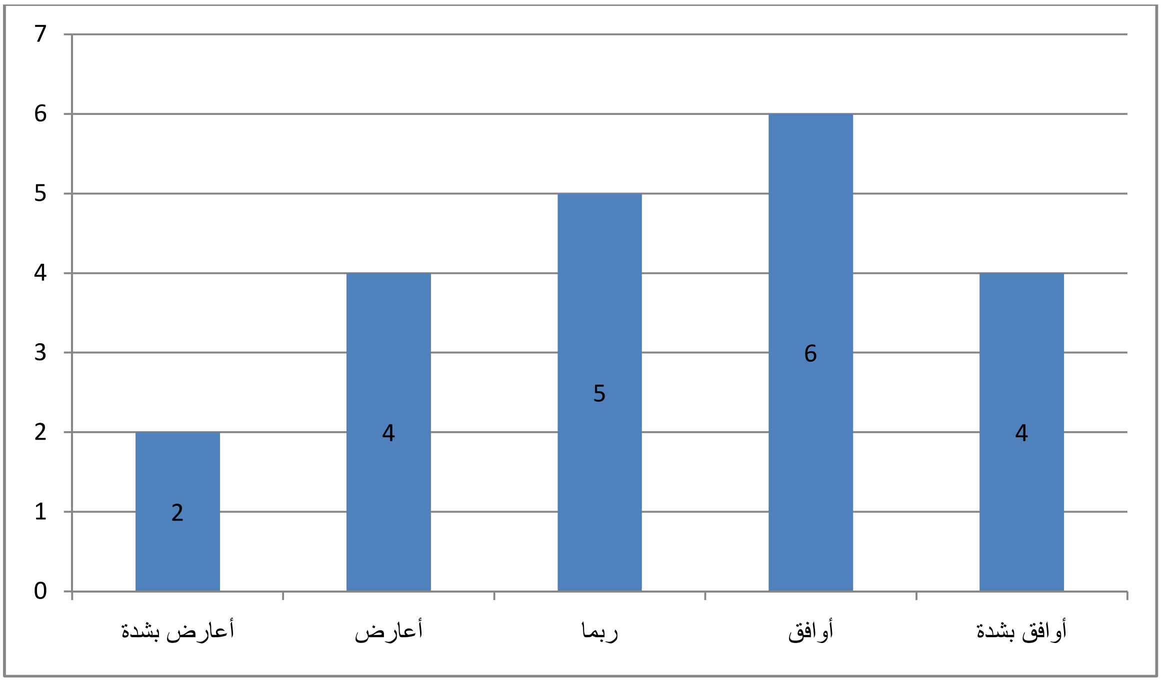
وتستخدم المنظمة قنوات متنوعة لتشارك المعرفة بعضها رسمي كاللوائح والإجراءات الرسمية وجلسات التدريب والتجوال الشخصي والبعض الآخر غير رسمي مثل حلقات الدراسة والمؤتمرات الفيدياوية وغيرها...ومن أجل تفعيل العملية تعمل المنظمة على السماح للأفراد العاملين بالتنقل بين الأقسام وتشجيع التجمعات كذا تكثيف التكنولوجيا.[1]

جدول35:المتوسط الحسابي لمؤشر أنظمة الاتصال

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تستخدم المنظمة أنظمة الاتصال الحديثة في توصيلها للمعلومات من أجل تشارك الأفكار والمعلومات	3.29	1.27

1 كحلات، سمراء. المرجع السابق. ص. 66

نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة محصور بين القيمتين [2.60 و3.40] مما يعني أن العمال بالمكتبة يرون أن توصيل المعلومات باستخدام أنظمة الاتصال الحديثة سيسهل عليهم تشارك الأفكار والمعلومات، غير أن التباين الكبير في استجاباتهم يظهر من خلال قيمة الانحراف المعياري التي تجاوزت القيمة [1.1] والمعبرة عن تشتت الإجابات إضافة إلى التمثيل البياني الذي يظهر تقارب التكرارات مع توزيعها المتقارب على جميع القيم.



شكل29:تمثيل البياني لمؤشر أنظمة الاتصال

خلاصة:

تناولنا من خلال هذا الفصل نظم المعلومات والتكنولوجيا وذلك من خلال تقبل التكنولوجيا من طرف العاملين والعمل بها من أجل تشارك المعلومات، وتوفر التكنولوجيا وفعالية استخدامها من خلال النتائج المبينة أدناه:

جدول36:مؤشرات نظم المعلومات وتكنولوجيا التشارك

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم
تقبل التكنولوجيا والعمل بها			
استطيع التعامل مع التكنولوجيا بشكل جيد في عملية تشارك المعلومات مع الزملاء	**3.10**	**1.22**	**متوسط**
التكنولوجيا تغنيني عن التنقل بين الأقسام	**3.29**	**1.10**	**متوسط**
الأدوات التكنولوجية تعتبر مهمة لتشارك المعرفة	**4.38**	**0.59**	**جيد**
توفر وفعالية استخدام التكنولوجيا			
تسعى المنظمة لربط الأشخاص بشبكة من المعلومات من أجل تشارك الأفكار والمعلومات	**3.14**	**1.27**	**متوسط**
لدي حساب في الشبكات الاجتماعية .facebook) Skype)من أجل المناقشات وتشارك الأفكار مع الزملاء أثناء وخارج أوقات العمل	**2.62**	**1.20**	**متوسط**
تستخدم المنظمة أنظمة الاتصال الحديثة في توصيلها للمعلومات من أجل تشارك الأفكار والمعلومات	**3.29**	**1.27**	**متوسط**
	3.30	**1.10**	**متوسط**
	المتوسط الحسابي	**الانحراف المعياري**	

نقص التكنولوجيا يؤثر على عملية تشارك المعرفة بين الأفراد من خلال نقص في الاستخدام والعمل بها من أجل تشارك المعلومات. فاستخدام التكنولوجيا يغني عن التنقل بين الأقسام، فالأدوات التكنولوجية تعتبر مهمة وجيدة في تشارك المعرفة بين الزملاء.

إن سعي المكتبة لتوفير التكنولوجيا غير كافي لربط الأشخاص بشبكة من المعلومات من أجل تشارك الأفكار والمناقشات مع الزملاء أثناء وخارج أوقات العمل واستخدام أنظمة الاتصال الحديثة من أجل توصيل المعلومات والتشارك بها.

الفصل الخامس

سياسة التحفيز

تمهيد:

إن تحفيز الأفراد أمر مهم، وذلك من أجل رفع معنوياتهم، وتحفيزهم على تجديد معارفهم وتشاركها مع بعضهم، وتحفيزهم على العمل الجماعي وهذا يزيد من شعور العاملين بروح الفريق تجاه الأعمال المطلوب إنجازها، حيث يتم تشجيع العاملين على العمل الجماعي من خلال تقاسم ثمار تشارك المعرفة بالثناء على العمل الجماعي.

5-1 التحفيز على التواصل:

التواصل بين زملاء العمل أمر أساسي في تشجيع تشارك المعرفة فالمكتبة التي تشجع على تشارك المعرفة والاندماج في النقاشات المفتوحة والمناقشة يحفز الأفراد على إعطاء آرائهم ووجهات نظرهم حول القضايا المختلفة.

5-1-1 التحفيز على التشارك:

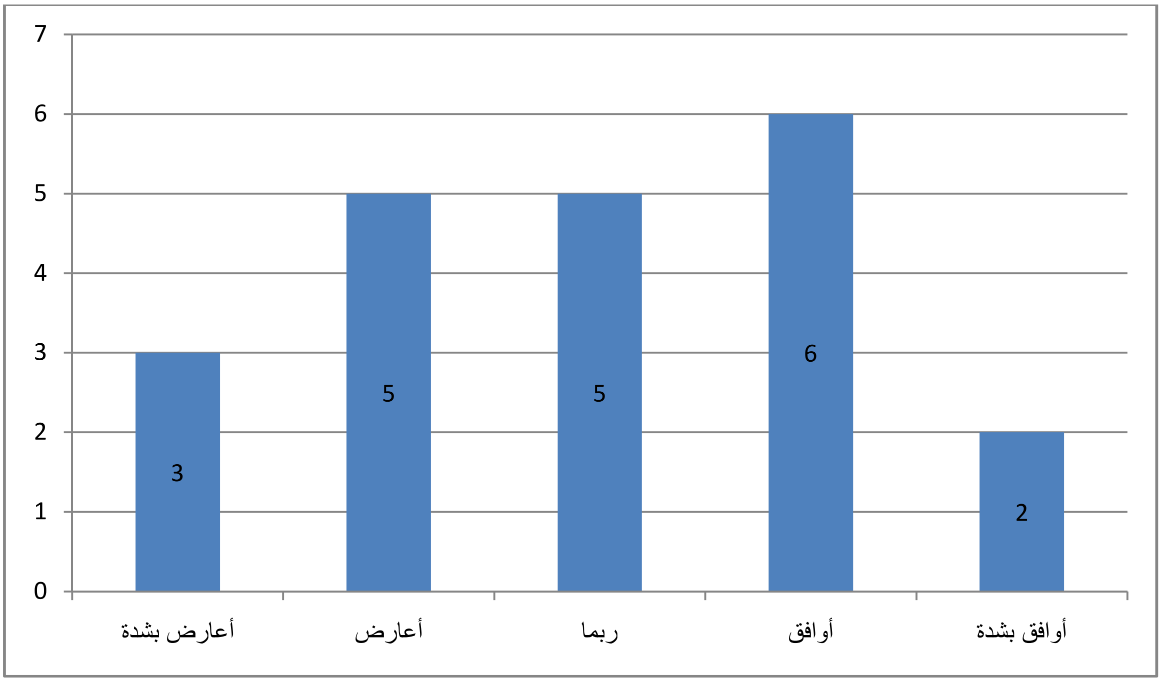
إن التميز الحقيقي وقوة المكتبة يكمن في قدرتها على تشجيع أفرادها لتشارك المعرفة فيما بينهم حيث تتجسد من خلالها قوة المعرفة المشتركة ما يجعل المكتبة تعمل من خلال مزيج كلي للمعرفة المتاحة بها، واستفادة شاملة بتشاركها من خلال إنشاء قاعات للمحادثة واللقاءات إلى ظهور ما يسمى بمجموعات العمل.[1]

جدول37:المتوسط الحسابي لمؤشر التحفيز على التشارك

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
يتم تحفيز العاملين لتشارك معارفهم وخبراتهم مع زملائهم	2.95	1.24

[1] موساوي زهية، خالدي خديجة، فريد كورتل. الإدارة الفعالة للمعرفة مصدر تحقيق الميزة التنافسية في ظل المحيط الاقتصادي الجديد. جامعة الزيتونة الأردنية المؤتمر العالمي الخامس حول اقتصاد المعرفة. (23-25 أفريل 2005، الأردن).

يتضح من خلال إجابة العاملين أن هناك تحفيز على تشارك والمعرفة وتشارك الخبرات مع الزملاء، وحسب إجابة العاملين فإن التحفيز يكون بشكل متوسط،وهذا ما نلحظه من خلال قيمة المتوسط الحسابي المحصور بين القيمتين [2.60 و3.40] كون الإجابات جاءت مشتتة ونلحظ ذلك من خلال قيمة الانحراف المعياري التي تجاوزت القيمة [1.1] أي هذه النظرة غير جماعية وغير منتشرة بين العمال.



شكل30:تمثيل البياني لمؤشر التحفيز على التشارك

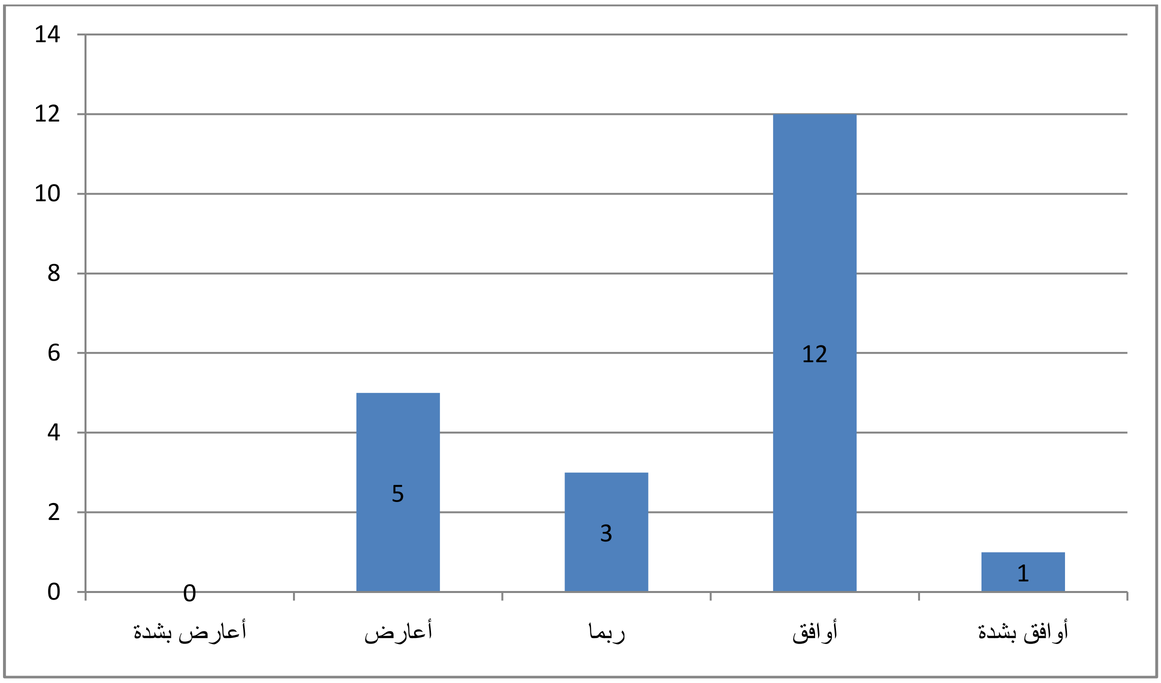
5-1-2 بناء العلاقات بين الأقسام:

لكي يتسنى نقل وتشارك المعرفة على المنظمة تعزيز التعاون وبناء علاقة جيدة بين العمال. والعمل على التنسيق بين الأقسام والوحدات من خلال غرس الثقة وتشجيع العمل الجماعي وروح الفريق.

جدول38:المتوسط الحسابي لمؤشر بناء العلاقات بين الأقسام

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تعزيز التعاون وبناء العلاقات والتواصل والتنسيق بين الأقسام	3.57	0.74

إن العاملين بالمكتبة يلمسون تعزيز الإدارة للتعاون والعمل الجماعي والتنسيق بين الأقسام وذلك لبناء العلاقات والتواصل الجيد مع بعضهم، وهذا ما نلاحظه من خلال المتوسط الحسابي المحصور بين القيمتين [3.40 و4.20]،و هذا ما يعبر على المستوى الحسن لمؤشر بناء العلاقات،وهذا ما نلمسه من خلال القيمة الصغيرة للانحراف المعياري الخاص بالإجابات والتي تعد بعيدة عن القيمة [1.1] المعبرة عن تشتت الإجابات، وهذا ما نلاحظه من خلال التمثيل البياني لتكرارات مؤشر بناء العلاقات الذي يميل جهة اليمين.



شكل31:تمثيل البياني لمؤشر بناء العلاقات بين الأقسام

5-1-3 التشجيع على تشارك والآراء:

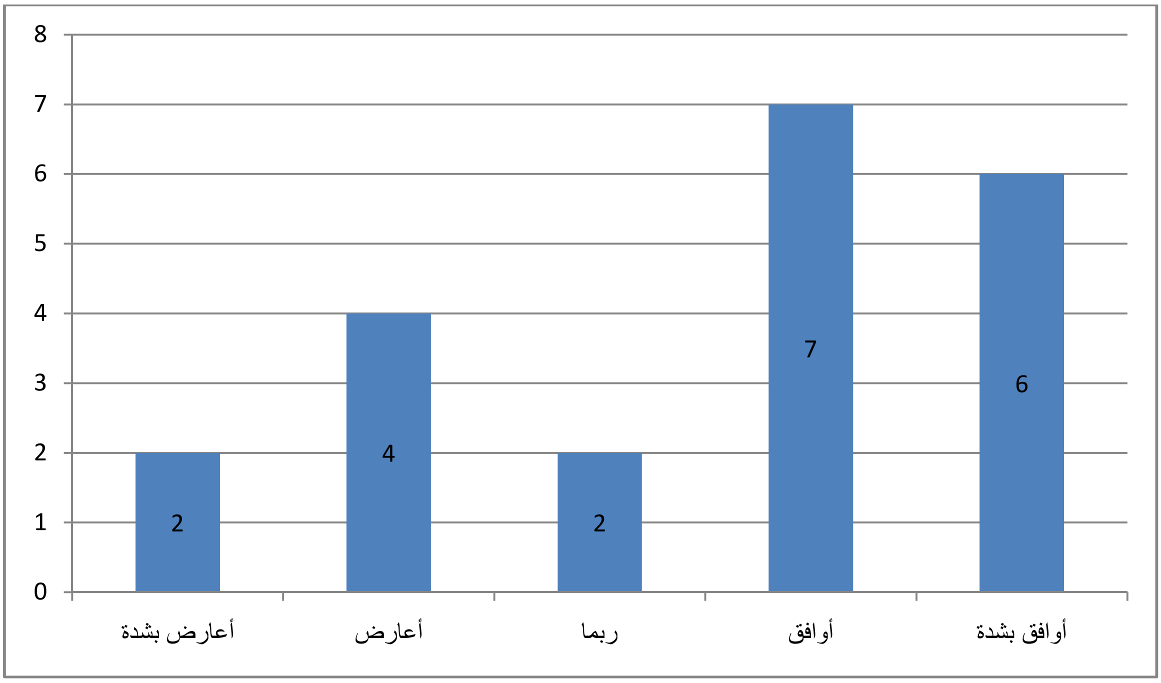
هي عملية تشارك المعلومات والأفكار والآراء بين العمال في المكتبة من أجل إيجاد فهم مشترك وثقة تجعل منهم وحدة عضوية لها درجة من التكامل تسمح بقيامهم بنشاطهم في المكتبة بصورة تحقق أهدافها.[1]

جدول 39:المتوسط الحسابي لمؤشر التشجيع على تشارك الآراء

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تشجيع الأفراد على تشارك المعرفة وتشارك الآراء والأفكار	**3.52**	**1.36**

من خلال إجابة العاملين يتضح أن الإدارة تقوم بدور المشجع لثقافة التشارك المعرفي وتشارك الآراء والأفكار، و هم يقومون بذلك بشكل حسن، حيث أن المتوسط الحسابي محصور بين القيمتين [3.40 و4.20] ومستوى المؤشر هنا حسن أي أن هذا الطرح مقبول كون الإجابات جاءت مشتتة ونلمس هذا من خلال قيمة الانحراف المعياري التي تجاوزت القيمة [1.1] أي أن هذه النظرة غير جماعية، وهذا ما نلاحظه من خلال التمثيل البياني لتكرارات مؤشر التشجيع على تشارك الآراء الذي يميل نحو جهة اليمين.

1 رويم، فايزة. معوقات الاتصال الإداري في المؤسسة المهنية وسبل المواجهة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة قاصدي مرباح، العدد 07، 2012. ص. 57



شكل32:تمثيل البياني لمؤشر التشجيع على تشارك الآراء

5-1-4 التواصل بين الأفراد:

تنتقل المعرفة من فرد إلى آخر من خلال المحادثات والحوارات الاجتماعات وهي في غالبية الأحوال تحدث بشكل غير رسمي. فعلى المنظمة أن تشجع ثقافة التواصل بين الأفراد وبناء العلاقات الجيدة فيما بينهم.[1]

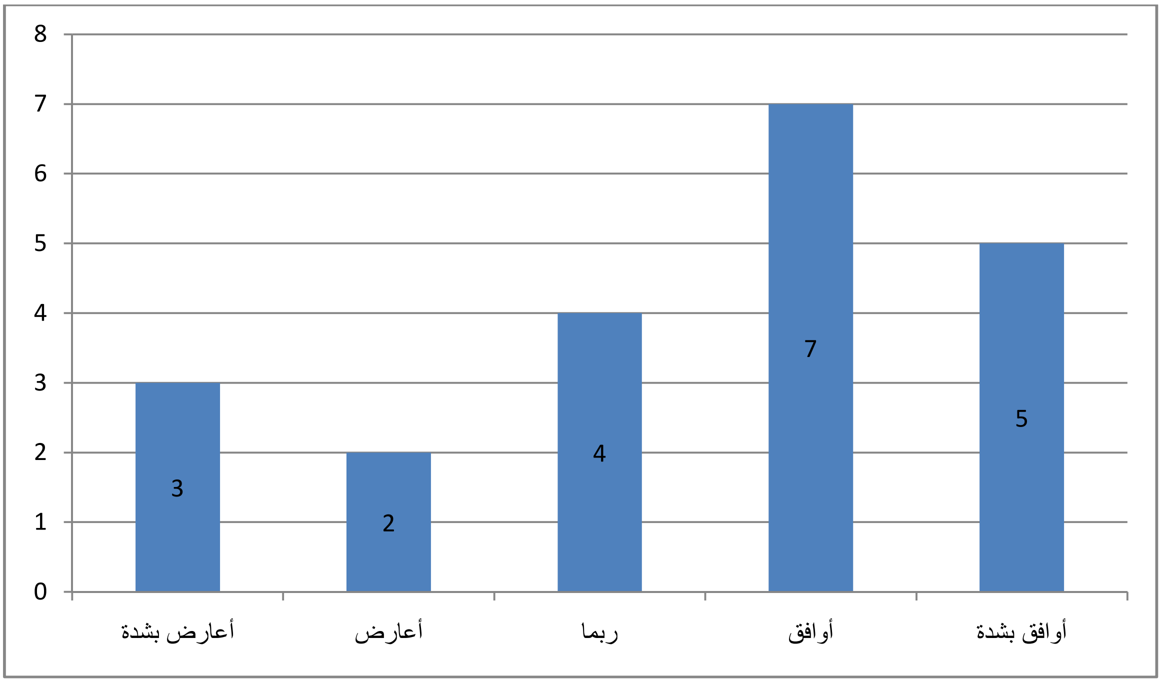
جدول40:المتوسط الحسابي لمؤشر التواصل بين الأفراد

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تشجيع الأفراد على التواصل وبناء العلاقات	3.38	1.43

من خلال إجابة العاملين يتضح أن الإدارة تقوم بالتشجيع على التواصل وبناء العلاقات وهذا ما يزيد من الثقة وتشارك المعلومات، وهذا ما نلاحظه من خلال قيمة المتوسط

1 كحلات، سمراء. المرجع السابق. ص. 21.

الحسابي المحصور بين القيمتين [2.60 و 3.40] ومستوى هذا المؤشر متوسط وهذا ما نلمسه من خلال قيمة الانحراف المعياري التي تجاوزت القيمة [1.1] المعبرة عن تشتت الإجابات، وهذا ما نلاحظه من خلال التمثيل البياني لتكرارات مؤشر التواصل بين الأفراد



شكل33:تمثيل البياني لمؤشر التواصل بين الأفراد

5-2 التحفيز على الإبداع:

على المنظمة أن تكون مبدعة بالعمل على تنمية صلات وثيقة مع العاملين وتوظيف جهود التطوير والإبداع، و اعتماد تركيبات تنظيمية متعدد تسمح بالاتصال بين العاملين بطرق كثيرة لدعم فكرة الإبداع وحفز العاملين على التجريب وتنمية قدراتهم الإبداعية، وعليه أن تعامل المبدعين معاملة خاصة.[1]

5-2-1 الاعتراف بالأخطاء:

و يشير إلى المدى الذي يدعم عنده المسئول والجهاز الإداري بها التجريب، وهذا ما يشعر العاملين بالتقدير والمكافأة عن محاولاتهم والتغاضي عن الأخطاء وبذلك تسهيل عملية

1 كحلات، سمراء. المرجع السابق. ص. 95

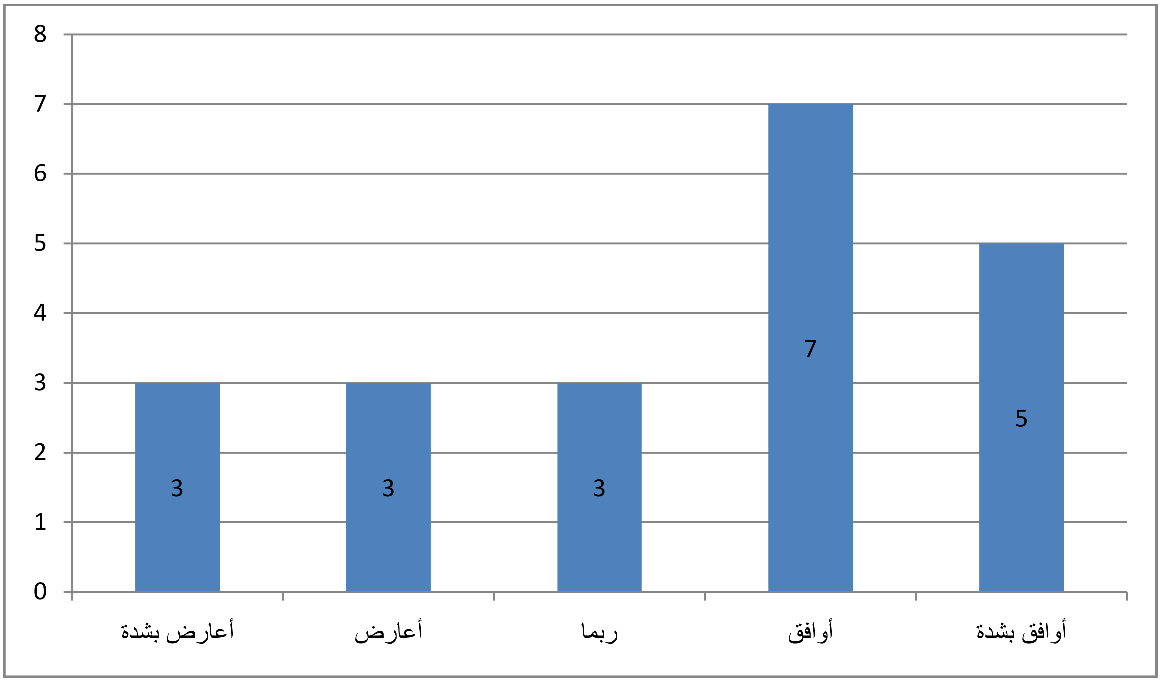
الكشف عنها وتصويبها واستخدامها مصدر للتعلم وهذا يؤدي إلى حرية التجريب البدء بمحاولات هادفة.[1]

جدول41:المتوسط الحسابي لمؤشر الاعتراف بالأخطاء

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
يتم الاعتراف بالأخطاء واكتشافها وتصويبها واعتبارها مصدر للتعلم	3.43	1.32

من خلال الجدول نلاحظ أن العاملين بالمكتبة يرون أن الإدارة تتسامح من الأخطاء وهذا ما يشجع على الإبداع وتشارك المعلومات دون خوف من العقاب فعند اكتشاف الأخطاء يتم تصويبها واعتبارها مصدرا للتعلم، حيث أن قيمة المتوسط الحسابي محصورة بين القيمتين [3.40 و4.20]، وهذا مستوى حسن لمؤشر الاعتراف بالأخطاء، هناك تشتت في الإجابات وهذا ما نلمسه من خلال قيمة الانحراف المعياري التي تجاوزت القيمة [1.1].ومن خلال التمثيل البياني لتكرارات مؤشر الاعتراف بالأخطاء الذي يميل نحو جهة اليمين.

1 البيلاوي، حسن حسين. إدارة المعرفة في التعليم، الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا، 2007. ص. 328



شكل34:تمثيل البياني لمؤشر الاعتراف بالأخطاء

5-2-2 المشاركة في وضع الأهداف:

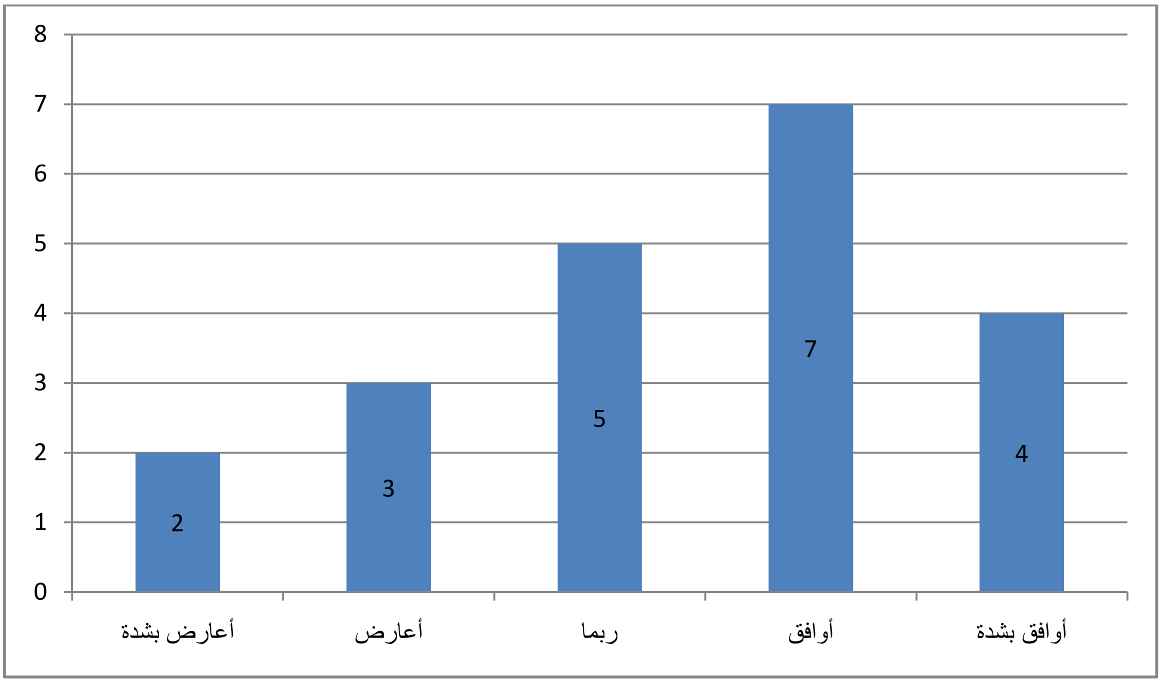
حيث تعتمد على المشاركة الجماعية في وضع الأهداف من المداخل الملائمة للعاملين في الوظائف الفنية، المهنية، الوظائف الإشرافية والإدارية فبالنسبة لهذه الوظائف يصبح من الممكن على الفرد المساهمة في وضع أهداف عمله. إن الأخذ بمبدأ المشاركة في وضع الأهداف يدفع الفرد لبذل قصار جهده لتحقيق هذه الأهداف.[1]

جدول42:المتوسط الحسابي لمؤشر المشاركة في وضع الأهداف

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تشجيع الأفراد على المشاركة في وضع الأهداف	3.33	1.19

1 بوجعطيط، جلال الدين. الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونالغاز في عنابة، ماجستير: علم النفس: جامعة منتوري، قسنطينة، 2009. ص. 94-96

من خلال الجدول نلاحظ أن العاملين يرون أن الإدارة تشجع وتتيح لهم الفرصة للمشاركة في وضع الأهداف وهذا ما يدفعهم لبدل قصار جهدهم لتحقيق هذه الأهداف وهذا ما يساعدهم على إطلاق طاقاتهم وقدراتهم الفكرية وهذا ما نلحظه من خلال قيمة المتوسط الحسابي المحصور بين القيمتين [2.60 و3.40] ومستوى هذا المؤشر متوسط،هذا ما نلمسه من خلال قيمة الانحراف المعياري التي تجاوزت القيمة [1.1] المعبرة عن تشتت الإجابات.وهذا ما نلاحظه من خلال التمثيل البياني لتكرارات مؤشر المشاركة في وضع الأهداف الذي يميل نحو جهة اليمين.



شكل35:تمثيل البياني لمؤشر المشاركة في وضع الأهداف

5-2-3 تحفيز العاملين:

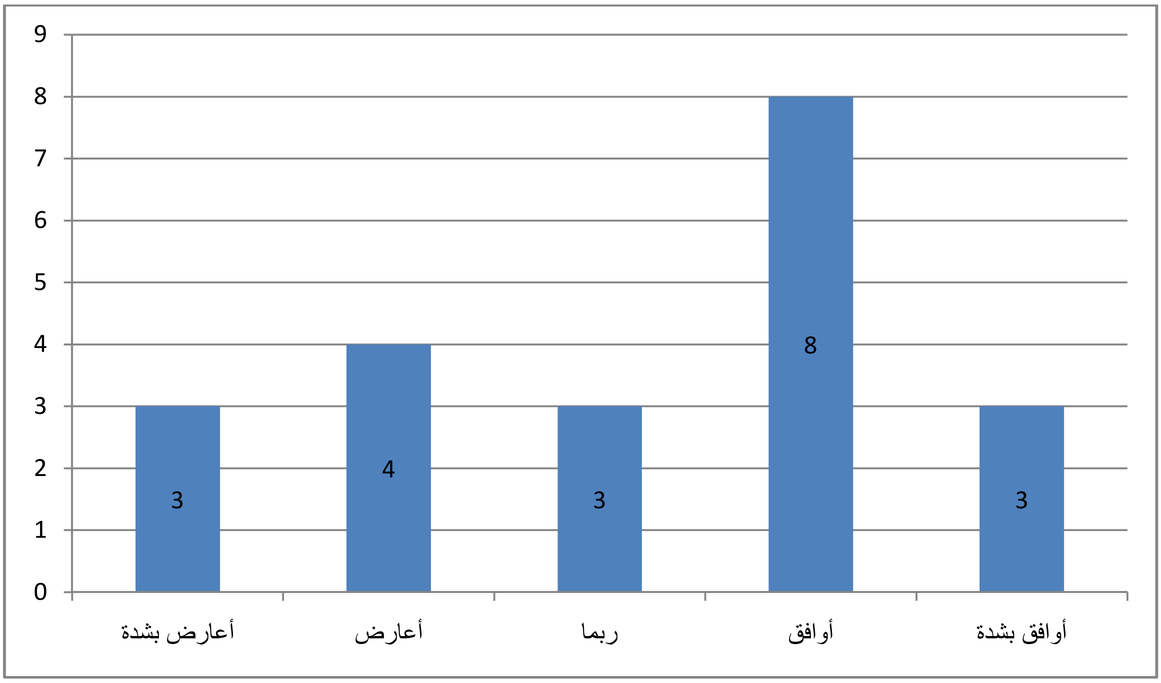
يتم تحفيز العاملين من خلال التشجيع على تبني الأفكار والمعلومات الجديدة، وهذا يشعر العاملين بالحماس والدعم.[1]

1 أ. ويلان، سوزان. كيفية بناء فرق عمل فعالة: دليل عملي للأعضاء والقادة، القاهرة، دار الفجر، 2002. ص 18

جدول43:المتوسط الحسابي لمؤشر تحفيز العاملين

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
يتم تحفيز العاملين والاحتفاء بهم ممن يسهمون بتجديد معارفهم وتشاركها	3.19	1.32

نلاحظ من خلال المتوسط الحسابي لهذه العبارة محصور بين القيمتين [2.60 و3.40] مما يعني أن العاملين بالمكتبة يعترفون بأن الإدارة تحفزهم على تجديد معارفهم وتشاركها مع زملائهم،وهذا ما يدل على المستوى المتوسط لمؤشر تحفيز العاملين، وهذا ما نلمسه من خلال قيمة الانحراف المعياري التي تجاوزت القيمة [1.1] المعبرة عن تشتت الإجابات،وهذا ما نلاحظه من خلال التمثيل البياني لتكرارات مؤشر تحفيز العاملين الذي يميل جهة اليمين.



شكل36:تمثيل البياني لمؤشر تحفيز العاملين

5-3 التحفيز على العمل الجماعي:

وهو قيام الإدارة بالتحفيز على العمل الجماعي من خلال تشجيع روح الفريق وتعزيز التعاون الجماعي.[1]

5-3-1 العمل الجماعي بدل العمل الفردي:

حيث يكون التحفيز على العمل الجماعي بدلا من العمل الفردي عن طريق التقدير والاعتراف بأداء الفري وتحفيز الأفراد للعمل على خلق فريق عالي الأداء، هذا سوف يشجع العاملين على العمل الجماعي. [2]

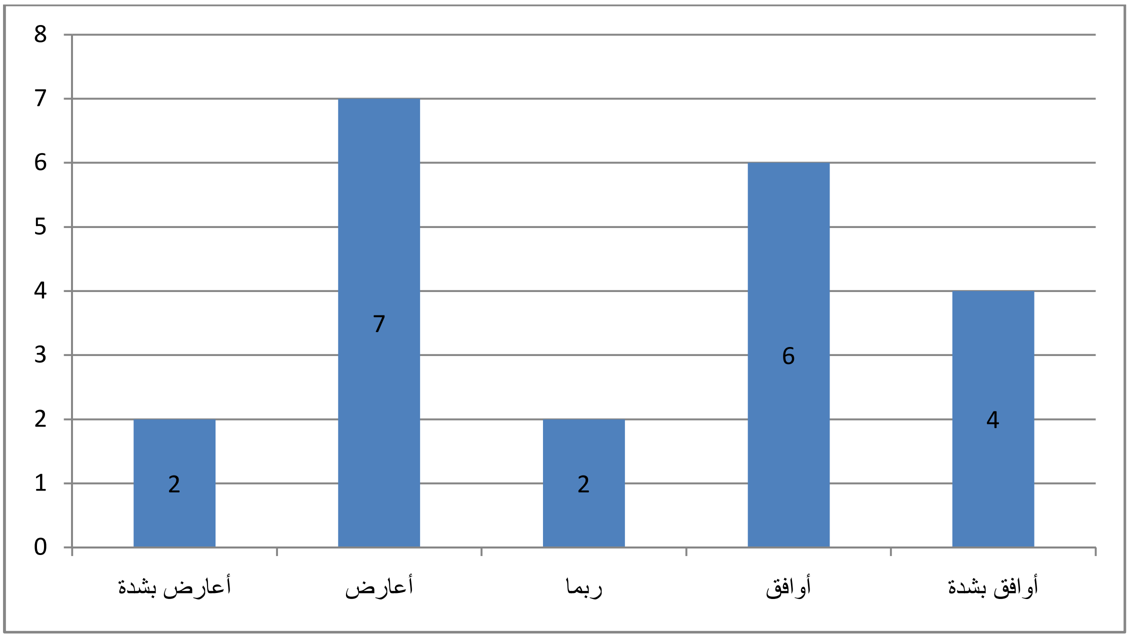
جدول44:المتوسط الحسابي لمؤشر العمل الجماعي بدل العمل الفردي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
يكون التحفيز على الأعمال الجماعية أكثر من الأعمال الفردية	3.00	1.41

نلاحظ من خلال قيمة المتوسط الحسابي محصور بين القيمتين [2.60 و3.40] مما يعني أن العاملين بالمكتبة يرون أنهم يتلقون الشكر والتقدير على الأعمال الجماعية أكثر من الأعمال الفردية، ومستوى هذا المؤشر متوسط، وهذا ما نلمسه من خلال قيمة الانحراف المعياري التي تجاوزت القيمة [1.1] المعبرة من تشتت الإجابات وهذا ما نلاحظه من خلال التمثيل البياني.

1 الفارس، سليمان. اثر سياسة التحفيز في الولاء التنظيمي بمؤسسات العمل. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، مج 27، ع1، 2011. ص. 76

2 أ. ويلان، سوزان. المرجع السابق. ص20



شكل37:تمثيل البياني لمؤشر العمل الجماعي بدل العمل الفردي

5-3-2 تقاسم ثمار تشارك المعرفة:

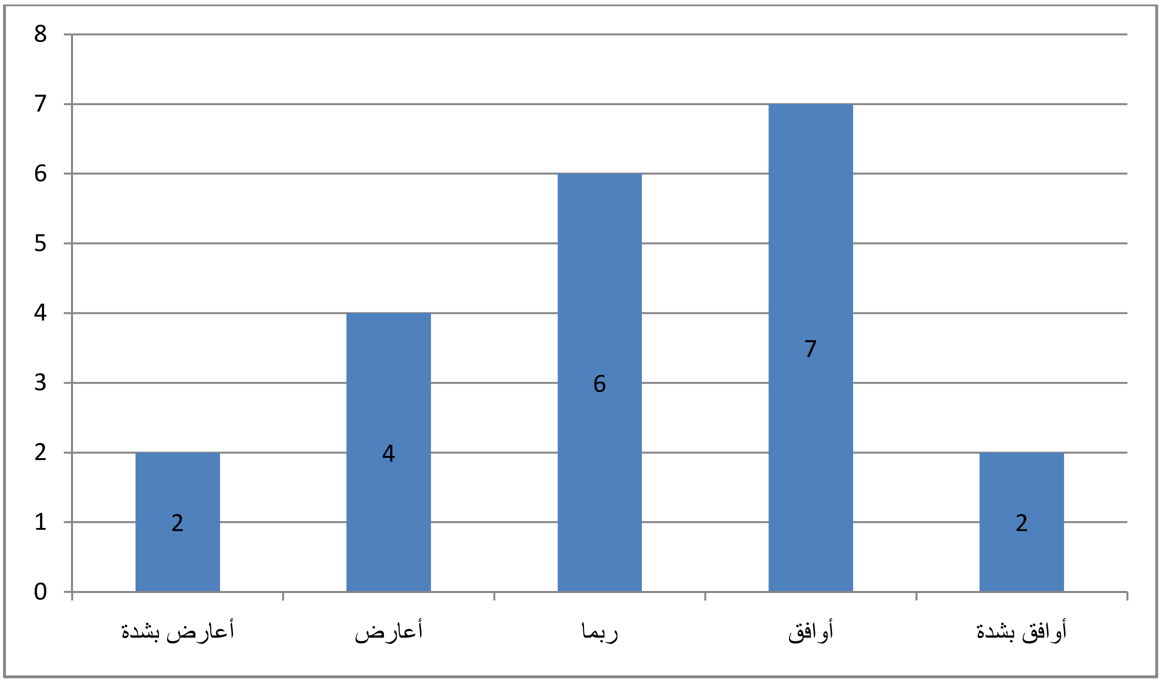
تحفيز العاملين على تشارك معارفهم مع الزملاء وتقاسم ثمار التشارك من خلال الترقية أو الثناء والشكر، وهذا فعال في التحفيز على تشارك المعرف.

جدول45:المتوسط الحسابي لمؤشر تقاسم ثمار تشارك المعرفة

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعماري
تقاسم ثمار تشارك المعرفة فعالة في تحفيز العاملين لنشر معارفهم	3.29	1.05

نلاحظ أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة محصور بين القيمتين [2.60 و3.40] مما يعني أن العاملين بالمكتبة يرون بأن استفادتهم من تشارك معارفهم مع زملائهم فعالة في تحفيزهم على ذلك، ومستوى هذا المؤشر متوسط،وهذا ما نلاحظه من خلال قيمة الانحراف المعياري التي تجوزت القيمة[1.1] المعبرة عن تشتت الإجابات أي أن هذه النظرة غير

جماعية وغير منتشرة بين العمال.وهذا ما نلاحظه من خلال التمثيل البياني لمؤشر تقاسم ثمار تشارك المعرفة الذي يميل نحو اليمين.



شكل38:تمثيل البياني لمؤشر تقاسم ثمار تشارك المعرفة

الخلاصة:

تناولنا من خلال هذا الفصل سياسة التحفيز المطبقة بمكتبة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية من خلال التحفيز على التواصل بين فريق العمل كذلك التحفيز على الإبداع وذلك من خلال التحفيز على العمل الجماعي ويظهر ذلك من خلال النتائج المبينة في الجدول أدناه:

جدول46:مؤشرات سياسة التحفيز

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم
التحفيز على التواصل			
يتم تحفيز العاملين لتشارك معارفهم وخبراتهم مع زملائهم	**2.95**	**1.24**	**متوسط**
تعزيز التعاون وبناء العلاقات والتواصل والتنسيق بين الأقسام	**3.37**	**0.74**	**حسن**
تشجيع الأفراد على تشارك المعرفة وتشارك الآراء والأفكار	**3.52**	**1.36**	**حسن**
تشجيع الأفراد على التواصل وبناء العلاقات	**3.38**	**1.43**	**متوسط**
التحفيز على الإبداع			
يتم الاعتراف بالأخطاء واكتشافها وتصويبها واعتبارها مصدر للتعلم	**3.43**	**1.32**	**حسن**
تشجيع الأفراد على المشاركة في وضع الأهداف	**3.33**	**1.19**	**متوسط**
يتم تحفيز العاملين والاحتفاء بهم ممن يسهمون بتجديد معارفهم وتشاركها	**3.19**	**1.32**	**متوسط**
التحفيز على العمل الجماعي			
يكون التحفيز على الأعمال الجماعية أكثر من الأعمال الفردية	**3.00**	**1.41**	**متوسط**
تقاسم ثمار تشارك المعرفة فعالة في تحفيز العاملين لنشر معارفهم	**3.29**	**1.05**	**متوسط**
	3.27	**1.22**	**متوسط**
	المتوسط الحسابي	**متوسط الانحرافات**	

تحفيز المكتبة للعاملين لتشارك معارفهم وخبراتهم مع زملائهم ليس كافيا. إن المكتبة تقوم بتعزيز التعاون والتنسيق بين الأقسام والتشجيع على تشارك المعرفة والآراء الأفكار. تشجع المكتبة الأفراد على التواصل ليس كافيا لبناء العلاقات بين العاملين لتشارك المعلومات و الخبرات.

يستعمل التحفيز على الإبداع في المكتبات من خلال الاعتراف بالأخطاء واكتشافها وتصويبها واعتبارها مصدرا للتعلم، إن المكتبة لا تشجع وتحفز بشكل كبير على المشاركة في وضع الأهداف وتجديد معارف العمال والتشارك بها.

يعتبر العمل الجماعي بالمكتبة مهم من أجل تسهيل تشارك المعلومات والخبرات بين العاملين لكن المكتبة تحفيز المكتبة ليس كافيا خاصة العمل الجماعي ما يؤدي بالعاملين إلى العمل بشكل فردي فهو، كما أن تقاسم ثمار المعرفة يزيد من تحفيز العاملين على تشارك معارفهم لكن تحفيز المكتبة كان بشكل متوسط.

الخاتمة

الخاتمة

رأينا من خلال دراستنا أن الثقافة التنظيمية تعتبر من العوامل المؤثرة على المكتبات خاصة على سلوك العمال، فهي من أهم أسباب نجاحهم أو فشلهم، حيث يتحدد مدى تعاون العاملين والاندماج في المكتبة، أساسا عبر الثقافة التنظيمية السائدة ونمط التفكير لدى الأفراد، ومن خلال تمتعهم بمجموعة من القيم والمعتقدات والأفكار مثل المشاركة والإبداع والمخاطرة، وروح الجماعة وروح الفريق، كل هذه السلوكيات لها تأثير على سلوك الأفراد في المكتبة، مما قد يدعم خلق قدرة على العمل الجماعي.

مكننا الجانب التطبيقي لهذه الدراسة من التعرف على الثقافة التنظيمية السائدة بمكتبة الكلية وأثرها على تشارك المعرفة بها وانطلاقا من الفرضيات التي شكلت أساس دراستنا، يمكن استخلاص نتائجنا على ضوء الفرضيات:

فيما يخص الفرضية الأولى أين افترضنا أنه بزيادة الثقة بين العاملين يزداد التشارك بالمعرفة، وقد توقعنا أن يقع المجال في [3.40 و4.20] بمستوى حسن لكنه وقع في المجال [2.60 و3.40] وبلغ 3.20 بانحراف معياري قدره 1.17 والدال على التدبدب وعدم التأكد،الذي يزيد من إضعاف التقييم، مما يعني أن درجة الثقة بين العاملين متوسطة. حيث أن العاملين بالمكتبة يتشاركون المعلومات الشخصية من خلال مشاركتهم المشاعر وخصوصياتهم بشكل حسن، مما يجعل تدفق المعلومات عبر المؤسسة أمر سهل بغض النظر عن الأدوار الاجتماعية، فسعي العاملين لتحقيق الأهداف والمكاسب الشخصية يوثر بشكل كبير على تشارك المعرفة، أما تسبيق الأولويات من خلال إخضاع أهداف الفرد ومصالحه لأهداف الجماعة يحسن من العمل الجماعي. إن معرفة العمال لبعضهم لا تساعدهم على تشارك المعرفة، إن عدم الشعور بالأمان بين العمال لا يجعلهم على استعداد لتشارك معارفهم، و نقص الثقة بين الإدارة والعمال و ذلك لعدم وجود قوانين وإجراءات لحمايتهم عند تشاركهم معارفهم.

أما الفرضية الثانية والتي مفادها أنه كلما زادت حرية التواصل بين العاملين زاد تشارك المعرفة. وقد توقعنا أن يقع لمجال في [3.40 و4.20] بمستوى حسن لكنه وقع في المجال [2.60 و3.40] وبلغ 3.34 بانحراف معياري قدره 1.16، والدال على التدبدب وعدم التأكد،الذي يزيد من إضعاف التقييم، مما يعني أن درجة حريةالتواصل بين العاملين متوسطة. فأساليب التواصل السائدة بالمكتبة حسن من خلال المتوسط الحسابي 3.71 حيث فتح المجال أمام العاملين للتواصل وجها لوجه. حسن بين العمال وكذلك تناقل وتشارك الحكايات والروايات يحسن من عملية التشارك، كما أن سعي المكتبة إلى إشراك جميع العاملين في الإدارات والأقسام غير كافي لتشارك المعارف الجديدة عن طريق الندوات واللقاءات. إن اللغة والمفردات والرؤية المشتركة يولد الفهم المشترك بين العمال في المكتبة وهذا يحسن النقاشات والعمل الجماعي. إن ضعف مرونة الهيكل التنظيمي تؤثر على حرية الاتصال وتشارك المعلومات وذلك لقلة تدوير العاملين بين الوحدات على نطاق واسع.

فيما يخص الفرضية الثالثة أنه كلما استخدمت تكنولوجيا المعلومات في التواصل كلما زاد التشارك بالمعرفة. حيث أن المتوسط الحسابي وقع في المجال [2.60 و3.40] وبلغ 3.30 بانحراف معياري قدره 1.10، والدال على التدبدب وعدم التأكد،الذي يزيد من إضعاف التقييم، مما يعني أن درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات في التواصل متوسطة. فتقبل التكنولوجيا والعمل بها فالتعامل الجيد مع تكنولوجيا الاتصال يسهل عملية تشارك المعلومات ولكن يجب الانتباه كونها لا يجب أن تغني عن التنقل بين الأقسام هذا الذي يضعف العلاقات الاجتماعية، فالأدوات التكنولوجية مهمة وجيدة لتشارك المعلومات بالمكتبة، لكنها تعرف ندرة وقلة في فعالية الاستخدام. والمكتبة تسعى لربط الأشخاص بشبكة المعلومات يسهل تشارك الأفكار من خلال الشبكات الاجتماعية والمناقشات بين العمال داخل وخارج أوقات العمل، كما أن استخدام المكتبة لأنظمة الاتصال الحديثة يساهم في توصيل المعلومات تشارك الأفكار.

فيما يخص الفرضية الرابعة أين افترضنا أنه يزداد التشارك المعرفي كلما اهتمت المكتبة بالتحفيز على ثقافة التشارك ، حيث أن المتوسط الحسابي وقع في المجال [2.60 و3.40] وبلغ 3.27 بانحراف معياري قدره 1.22، والدال على التدبدب وعدم التأكد،الذي يزيد من إضعاف التقييم،مما يعني أن درجة اهتمام المكتبة بالتحفيز على ثقافة التشارك متوسطة. فالتحفيز على التواصل يشجع على التشارك المعرفي وبناء العلاقات بين الأقسام وتشارك الآراء. والتحفيز على الإبداع يشجع على الاعتراف بالأخطاء وتصويبها من خلال اعتبارها مصدرا للتعلم. والمكتبة لا تشجع بشكل كبير الأفراد على المشاركة في وضع الأهداف. مع عدم كفاية تحفيز المكتبة للعاملين في سبيل تجديد وتشارك معارفهم. كما أن المكتبة لا تقوم بالتحفيز على العمل الجماعي بشكل كبير مما يؤدي إلى العمل الفردي وهذا يؤثر على تشارك المعرفة والخبرات. كما أن تقاسم ثمار المعرفة فعال في تحفيز العاملين على العمل الجماعي وتشارك المعرفة.

وعلى ضوء وما أفرزته الدراسة من نتائج جزئية، يمكننا القول أن الثقافة التنظيمية تدعم بشكل متوسط تشارك المعرفة و ذلك استنادا إلى المتوسط الحسابي لمجموع الممكنات الذي وقع في المجال [2.60 و 3.40] وبلغ 3.25.

العربية

الكتب:

1- إسماعيل طيطي، خضر مصباح. إدارة المعرفة: التحديات والتقنيات والحلول. عمان: دار الحامد، 2010.

2- بول جامبل، جون بلاكويل. إدارة المعلومات. ط. 2. القاهرة: دار الفاروق، 2006.

3- جاد الله، محمود.إدارة الأزمات.عمان: دار أسامة، 2008.

4- حجازي، هيثم علي. ادارة المعرفة مدخل نظري. لبنان: الأهلية للنشر والتوزيع، 2005.

5- حسين السبتي، شعبان علي. السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق.الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2009.

6- صالح،النجار، فريد الجمعة. أساليب البحث العلمي: منظور التطبيقي. عمان: دار الحامد، 2008.

7- العلي، عبد الستار. المدخل إلى إدارة المعرفة. عمان: دار الميسرة، 2006.

8- عليان، ربحي مصطفى.إدارة المعرفة.عمان:دار صفاء، 2008.

9- عليان، ربحي مصطفى. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم. عمان: دار صفاء،2002.

10- العميان،محمود سلمان.السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال.عمان :دار وائل،2000.

11- فهمي،محمد فهمي.طريقة العمل مع الجماعة بين النظرية والتطبيق:الممارسة والإشراف. القاهرة: المكتبة الجامعية الحديث،2005.

12- القريوني،محمد قاسم. نظرية المنظمة والتنظيم. عمان: دار وائل، 2000.

13- البيلاوي، حسن حسين .إدارة المعرفة في التعليم ، الإسكندرية : دار الوفاء لدنيا ، 2007.

14- المرسي، جمال الدين. إدارة الثقافة التنظيمية والتغيير.الإسكندرية:الدار الجامعية، 2006. حسين السبتي، شعبان علي. السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق.الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2009.

15- نور الدين، عصام. إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة. عمان: دار أسامة، 2010.

16- الهادي، محمد محمد. الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات. ط.2. القاهرة:المكتبة الأكاديمية، 1990.

17- ياسين، سعد غالب. نظم المعلومات الإدارية. عمان: دار اليازوري العلمية، 2009.

أعمال المؤتمرات:

18- موساوي زهية ، خالدي خديجة ، فريد كورتل . الإدارة الفعالة للمعرفة مصدر تحقيق الميزة التنافسية في ظل المحيط الاقتصادي الجديد . جامعة الزيتونة الأردنية المؤتمر العالمي الخامس حول اقتصاد المعرفة .(23-25 أفريل 2005 ، الأردن).

الرسائل الجامعية:

19- بوجعطيط ، جلال الدين . الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي : دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونالغاز في عنابة ، ماجستير : علم النفس : جامعة منتوري، قسنطينة ، 2009.

20- طبيش، ميلود. الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة: دراسة ميدانية بإذاعة سطيف، ماجستير، علم اجتماع، جامعة ورقلة، 2011.

21- قاسم الجبيشي، سمير عبد الله. الدورات الداخلية للموظفين وأثره في أدائهم: دراسة ميدانية لمؤسسة ناتكو المحدودة، ماجستير، علم اجتماع، صنعاء،2008.

22- كحلات، سمراء. تمكين المعرفة في النظم الجزائرية :دراسة ميدانية بجامعة مكتبة باتنة، ماجستير، علم مكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009.

23- لمحنط، يوسف.نحو تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية تقييم استعداد مكتبة د.أحمد عروة الجامعية لتبني إدارة المعرفة، ماجستير، علم المكتبات،جامعة منتوري، قسنطينة،2009.

المقالات:

24- حريم حسين، الساعد رشاد. الثقافة التنظيمية وتأثيرها في بناء المعرفة التنظيمية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مج 2، ع 2، 2006.

25- رويم ، فايزة .معوقات الاتصال الإداري في المؤسسة المهنية و سبل المواجهة .مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية . جامعة قاصدي مرباح ، العدد 07 ،2012

26- الفارس، سليمان . اثر سياسة التحفيز في الولاء التنظيمي بمؤسسات العمل . مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية، مج 27، ع1، 2011.

الويبوغرافيا:

27- تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية. [على الخط].متاحة على :
http :// 195. 246. 41. 66/ cite medical Library/ عام/تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية

28- الأزهر، عقبي.المراكز و الأدوار الاجتماعية و محدداتها الثقافية في النظام الأسري. مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة خيضر بسكرة.ع.8، 2012. [على الخط]. متاحة على < http ://www.univ- Ouargla. : dz/pageweb/doc/05/08/s 08064>

29- تعزيز تشارك المعرفة.[على الخط]. متاحة على:

http:// www. Aboabluzizn.wordpreff. com

(30 ماي 2013).

30- الزغبي، مروان. جودت علاقات العمل الاجتماعية و علاقاتها لمستوى الالتزام الوظيفي و الرقابة النفسية للموظفين. [على الخط]. متاحة على

http:// reuository. Ju. Ede. Jo/List/English reuository/attchment/17898h (31.06.2013).

الأجنبية

27- al alwi, adal Ismail autres. Organizational culture and knowledge sharingritical: critical success factors. Journal of knowledge management. Vol. 11. n. 2. 2007.

28- Islam, zahidul , autres. Organization culture and knowledge sharing: empirical evidence from service organization. African journal of business management, bruner. Vol.5, n.14, 2011

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قسنطينة -2-

معهد: علم المكتبات والتوثيق

استمارة الاستبيان

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات

تخصص إدارة أعمال المكتبات والتوثيق

تحت عنوان:

أثر الثقافة التنظيمية على تشارك المعرفة بالمكتبات الجامعية

دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

إعداد الطالبة: إشراف الأستاذ:

هناء فنيط أ.يوسف لمحنط

نرجو منكم الإجابة على كافة عبارات الاستمارة وهذا للاستفادة من تجربتكم وتوظيف المعلومات المقدمة من طرفكم في الدراسة الميدانية وذلك لغرض البحث العلمي.

ملاحظة:الرجاء وضع العلامة (×) أمام العبارة التي ترونها مناسبة.

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

السنة الجامعية:2013/2012

البيانات الشخصية:

بطاقة المبحوث	**الشخصية**	الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
	الوظيفة	الرتبة الإدارية:......................مثال:مدير المكتبات، محافظ المكتبات، ملحق بالمكتبات، مساعد بالمكتبة.
	الخبرة	أعمل بهذه الكتبة منذ:..........سنة (عدد سنوات العمل، مثل 3 سنوات أعمل في هذا المجال (المكتبات) منذ......سنة (مجموع سنوات الخبرة، مثل 15 سنة.
	المؤهلات	الشهادة (المستوى الدراسي) والتخصص:....................... مثال:ماجستير......،DSB....،ماستر......، ليسانس.....، تقني سامي.....،بكالوريا.

حدد إجاباتك من خلال سلم التقييم المتوفر أمام كل عبارة، والجدول أدناه يوضح معنى درجات موافقتك على كل عبارة

أوافق بشدة	نعم،دائما وبالتأكيد أوافق...أي التطابق التام
أوافق	نعم ولكن....أوافق بتحفظ على....أي قبول مع ملاحظات أو شروط
ربما	لم أفهم.....،لا تنطبق معي.....لم أكون رأيا بعد
أعارض	لا ولكن....،أرفض بتحفظ على....أي رفض مع ملاحظات أو شروط
أعارض بشدة	لا،أبدا وبالتأكيد أرفض. ...أي التناقض التام مع

المحور الأول:تشارك المعرفة							
الرمز	العبارة	المؤشرات	سلم التقييم				
			أوافق بشدة	أوافق	ربما	أعارض	أعارض بشدة
01	تتشارك الوحدات الإدارية خدماتها لمساعدة بعضها البعض في إنجاز أعماله	تعاون الوحدات					
02	يكلف العاملين في وحدة معينة القيام بإنجاز أعمال تخص وحدات أخرى في فترات الضغط	تحمل أعباء الآخرين					
03	يتم إنجاز بعض المهام من خلال العمل الجماعي والتعاون بين العاملين	روح الفريق					
04	زملاء العمل يتشاركون معارفهم وخبراتهم أثناء العمل بشكل روتيني	تشارك المعارف والخبرات					
05	أعتبر أن المعلومات الجديدة ميزة لدا أحتفظ بها	المعرفة كميزة جماعية					
06	أجد سهولة في تشارك المعلومات مع البعض فقط	سهولة تشارك المعلومات					

المحور الثاني: الثقة بين العاملين								
الرمز	العبارة	المؤشرات	سلم التقييم					
			أوافق بشدة	أوافق	ربما	أعارض	أعارض بشدة
01	أنا لا أتردد في مشاركة مشاعري والتصورات مع الزملاء	مشاركة المشاعر					
02	أعتقد أنه لا يجب تشارك المعلومات الشخصية مع الزملاء	الخصوصيات					
03	تدفق المعلومات بسهولة عبر المؤسسة بغض النظر عن الأدوار الاجتماعية أو غيرها من القيود	الأدوار الاجتماعية					
04	أعتقد أن الناس لن تتردد في الاستفادة من معارف الآخرين والخبرات لتحقيق مكاسب شخصية	المكاسب الشخصية					
05	يخضع الموظف أهدافه ومصالحه لأهداف الجماعة ومصالحها	الأولويات					
06	معظم زملائي من الناس أعرفهم جيدا وبالتالي أثق بهم	الشخصية الاجتماعية					
07	لدى العاملين استعداد ورغبة لتشارك ما لديهم من معرفة ومعلومات مع الآخرين دون خوف من الاستغلال	الاستعداد لتشارك المعرفة					
08	تسود الثقة المتشاركة العلاقات بين الإدارة والعاملين	العلاقة بين الإدارة والعاملين					
09	وجود بعض القوانين والإجراءات المتبعة لحماية الشخص الذي يتشارك معارفه مع الآخرين	الإجراءات والقوانين					

المحور الثالث:التواصل بين العاملين								
الرمز	العبارة	المؤشرات	سلم التقييم				
			أوافق بشدة	أوافق	ربما	أعارض	أعارض بشدة
01	كل عمليات التواصل تتم وجها لوجه في المكتبة دون استخدام الهاتف أو التكنولوجيا	التواصل وجها لوجه					
02	يتناقل الموظفون ويتشاركون الحكايات والروايات المشتركة حول العمل	الحكايات والروايات					
03	تسعى المنظمة إلى اشتراك جميع العاملين في إدارات أقسام المنظمة في تشارك المعارف المتجددة عن طريق الندوات واللقاءات	الندوات واللقاءات					
04	يتخاطب العاملين ويتحدثون في أمور العمل بلغة ومفردات ومفاهيم مشتركة	اللغة المشتركة					
05	لدى العاملين رؤية واضحة ومشتركة للمنظمة	الرؤية المشتركة					
06	العمل الجماعي والنقاشات الجماعية تحسن من الاتصال بين الزملاء	النقاشات الجماعية					
07	تتاح للفرد حرية الاتصال وتشارك المعلومات عبر المستويات والوحدات	حرية الاتصال					
08	يتم تدوير العاملين بين الوحدات المختلفة على نطاق واسع	تدوير العاملين					

المحور الرابع:نظم المعلومات وتكنولوجيا التشارك							
الرمز	العبارة	المؤشرات	سلم التقييم				
			أوافق بشدة	أوافق	ربما	أعارض	أعارض بشدة
01	استطيع التعامل مع التكنولوجيا بشكل جيد في عملية تشارك المعلومات مع الزملاء	التعامل مع التكنولوجيا					
02	التكنولوجيا تغنيني عن التنقل بين الأقسام	التنقل بين الأقسام					
03	الأدوات التكنولوجية تعتبر مهمة لتشارك المعرفة	الأدوات التكنولوجيا					
04	تسعى المنظمة لربط الأشخاص بشبكة من المعلومات من أجل تشارك الأفكار والمعلومات	شبكة المعلومات					
05	لدي حساب في الشبكات الاجتماعية Facebook. Skype)من أجل المناقشات وتشارك الأفكار مع الزملاء أثناء وخارج أوقات العمل	الشبكات الاجتماعية					
06	تستخدم المنظمة أنظمة الاتصال الحديثة في توصيلها للمعلومات من أجل تشارك الأفكار والمعلومات	أنظمة الاتصال					

الفصل الخامس:سياسة التحفيز							
الرمز	العبارة	المؤشرات	سلم التقييم				
			أوافق بشدة	أوافق	ربما	أعارض	أعارض بشدة
01	يتم تحفيز العاملين لتشارك معارفهم وخبراتهم مع زملائهم	التحفيز على التشارك					
02	تعزيز التعاون وبناء العلاقات والتواصل والتنسيق بين الأقسام	بناء العلاقات					
03	تشجيع الأفراد على تشارك المعرفة وتشارك الآراء والأفكار	التشجيع على تشارك الآراء					
04	تشجيع الأفراد على التواصل وبناء العلاقات	التواصل بين العاملين					
05	يتم الاعتراف بالأخطاء واكتشافها وتصويبها واعتبارها مصدر للتعلم	الاعتراف بالأخطاء					
06	تشجيع الأفراد على المشاركة في وضع الأهداف	المشاركة في وضع الأهداف					
07	يتم تحفيز العاملين والاحتفاء بهم ممن يسهمون بتجديد معارفهم وتشاركها	تحفيز العاملين					
08	يكون التحفيز على الأعمال الجماعية أكثر من الأعمال الفردية	العمل الجماعي بدل العمل الفردي					
09	تقاسم ثمار تشارك المعرفة فعالة في تحفيز العاملين لنشر معارفهم	تقاسم ثمار تشارك المعرفة					

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الثقافة التنظيمية على تشارك المعرفة بالمكتبات الجامعية من خلال دراسة حالة مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، مركزين على أربعة محاور هي الثقة والتواصل بين العاملين ونظم المعلومات وتكنولوجيا التشارك وسياسة التحفيز معتمدين على المنهج الوصفي، مستخدمين الاستبيان كأداة لجمع البيانات مع توظيف برنامج spss في معالجتها . وقد خلصت الدراسة إلى أن :

- درجة الثقة بين العاملين متوسطة.
- درجة حرية التواصل بين العاملين متوسطة.
- درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات في التواصل بين الموظفين متوسطة.
- درجة اهتمام المكتبة بالتحفيز على ثقافة التشارك متوسطة.

الكلمات المفتاحية :

- **الثقافة التنظيمية – تشارك المعرفة –الثقة – التواصل بين الموظفين – الهيكل التنظيمي – سياسة التحفيز – نظم المعلومات – مكتبة كلية العلوم الإنسانية العلوم الاجتماعية.**

Résumé

Cette étude vise à déterminer l'impact de la culture organisationnelle sur le partage des connaissances dans Les bibliothèques universitaires à travers une étude de bibliothèque de la Faculté des sciences humaines et sociales, Mettant l'accent sur cinq thèmes est le partage des connaissances et la confiance et la communication entre les employés et la structure organisationnelle et des systèmes d'information et la technologie et de la politique de relance, basée sur l'approche descriptive, Utilisateurs une questionnaire comme un outil de collecte de données avec l'‘utilisation de programme de SPSS pour traitée. L'étude a conclu que:

- le degré de la confiance entre les employés est moyen.
- le degré de liberté de communication entre est moyen.
- le degré d'utilisation de technologies d'information pour la communication entre les personnels est moyen.
- le degré d’intérêt de bibliothèque a la relance pour partager est moyenne.

Mots-clés:

La culture organisationnelle – le partage des connaissances – Trust – communication entre les employés – Structure organisationnelle – politique de relance – Systèmes d'information – Bibliothèque de la Faculté des sciences humaines et sociales.

Abstract

This study aims to determine the impact of organizational culture on knowledge sharing in the library of Humanities and Social Sciences Faculty. Focusing on four axis are: trust, employees communication, information systems and sharing technology and. based on the descriptive approach, by using survey as a data collection tool with the use of program SPSS for treated. The study concluded that:

- The degree of trust between employees is average.
- The degree freedom of communication between employees is average.
- The degree of use of information technology in communication between personnel is average.
- Interst degree relaunch of the library for sharing is average.

- Keywords:

– Organizational culture – knowledge sharing – Trust – employees communication – Organizational Structure – reward systems – Information Systems – Library of the Faculty of Humanities and Social Sciences.